

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaalialan koulutusohjelma

Elisa Ryyänen

ASIAKASPALVELUPROSESSI KONTIOLAHDEN KUNNAN
TYÖLLISYYSPALVELUJEN ASIAKKaidEN KOKEMANA

Opinnäytetyö
Toukokuu 2018



OPINNÄYTETYÖ
Toukokuu 2018
Sosiaalialan koulutusohjelma

Tikkarinne 9
80220 JOENSUU
013 260 600

Tekijä
Elisa Ryyänen

Nimeke
Asiakaspalveluprosessi Kontiolahden kunnan työllisyyspalvelujen asiakkaiden kokemana.

Toimeksiantaja
Kontiolahden kunnan työllisyyspalvelut.

Tiivistelmä

Opinnäytetyössä selvitettiin Kontiolahden kunnan työllisyyspalvelujen asiakkaiden kokemuksia asiakaspalveluprosessista. Työn tarkoituksena oli asiakaspalveluprosessin kehittäminen asiakkailta saadun palautteen avulla. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, minkälaisena asiakkaat kokivat asiakaspalveluprosessin ja miten he kehittäisivät sitä. Aineisto kerättiin haastattelemalla viittä Kontiolahden kunnan työllisyyspalvelujen asiakasta ja sen analyysi toteutettiin teemoittelun avulla.

Haastatellut asiakkaat olivat tyytyväisiä sekä tarjottuihin palveluihin, saatuun tukeen ja ohjaukseen että kunkin yksilöllisen tilanteen huomioimiseen. Heidän kehittämis ehdotuksensa liittyivät Kontiolahden kunnan työllisyyspalvelujen näkyvämmäksi tekemiseen, parempaan tiedottamiseen ja yhteydenpitoon.

Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää Kontiolahden kunnan työllisyyspalvelujen ja muiden työllisyystoimijoiden asiakaspalveluprosessin kehittämisessä. Kysymällä millaisia kokemuksia työllisyyspalvelun asiakkailla on muista työllisyyspalveluista voidaan löytää omasta asiakaspalveluprosessista kehittämiskohteita, jotka eivät muuten tulisi ilmi.

Kieli
suomi

Sivuja 53
Liitteet 5

Asiasanat
työvoimapaalvelut, asiakaskokemus, kehittäminen



THESIS
May 2018
Degree Programme in Social Services

Tikkarinne 9
80220 JOENSUU FINLAND
013 260 600

Author
Elisa Rynnänen

Title
Customers' Experiences of the Customer Service Process in the Employment Services of the Municipality of Kontiolahti.

Commissioned by
The Employment Services of the Municipality of Kontiolahti.

Abstract

In this thesis, customers' experiences of the customer service process in the employment services of the municipality of Kontiolahti were clarified. The purpose of the thesis was to develop the customer service process with the help of the customers. The thesis was a qualitative study and its aim was to clarify how customers feel about the customer service process and how they would develop it. The research material was collected through the interviews of five customers of the employment services of the municipality of Kontiolahti and it was analyzed through thematic analysis.

The interviewed customers were satisfied with the services, individual support and guidance that were provided by the employment services. Their suggestions for the development were related to making the employment services of the municipality of Kontiolahti more visible, better informing and communicative.

The results in this thesis can be used in the development of the customer service process of the municipality of Kontiolahti employment services and other instances. Development targets can be found by asking the employment service customers about their own experiences of other employment services.

Language

Finnish

Pages 53

Appendices 5

Keywords

employment services, customer experience, development

Sisältö

Tiivistelmä
Abstract

1	Johdanto.....	5
2	Työttömien aktivointi ja työllistymiseen vaikuttavat tekijät	6
2.1	Aktivoiva työvoimapolitiikka	6
2.2	Työllistymisen esteet.....	7
2.3	Työttömän työkyvyn vaikutus työllistymiseen.....	9
3	Kunnallinen työllisyydenhoito	12
3.1	Kuntien asema työllisyydenhoidossa	12
3.2	Työllisyydenhoito Kontiolahden kunnassa	13
4	Asiakaspalveluprosessi	16
5	Aiemmat tutkimukset ja opinnäytetyöt	23
6	Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimuskysymykset	25
7	Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat	25
7.1	Laadullinen tutkimus	25
7.2	Teemahaastattelu aineistonkeruumenetelmänä	26
7.3	Analyysimenetelmänä teemoittelu	29
8	Tulokset.....	31
8.1	Asiakaslähtöisyys	31
8.2	Yksilöllisen tilanteen huomioiminen ja tarjotut palvelut	32
8.3	Työllisyyskoordinaattorin toiminta	34
8.4	Asiakaspalveluprosessin kehittäminen	36
9	Johtopäätökset	38
9.1	Asiakkaiden kokemukset asiakaspalveluprosessista	38
9.2	Asiakaspalveluprosessin kehittämistarpeet	41
10	Pohdinta	43
10.1	Luotettavuus	44
10.2	Eettisyys	45
10.3	Opinnäytetyöprosessi ja oppimiskokemukset	46
10.4	Opinnäytetyön hyödynnettävyys ja jatkotutkimusideat.....	47
	Lähteet.....	49

Liitteet

Liite 1	Tutkimuslupa
Liite 2	Toimeksiantosopimus
Liite 3	Kontiolahden kunnan työllisyyspalvelut
Liite 4	Suostumus haastatteluun
Liite 5	Teemahaastattelurunko

1 Johdanto

Työllisyydenhoidon kentällä eletään tällä hetkellä käännteentekeviä aikoja. Myös työelämä ja työn tekemisen tavat ovat murroksessa. Muutosten tuulet motivoivat kuntia tarkistamaan työllisyydenhoitoaan ja sen käytänteitä sekä kehittämään työllisyyspalvelujaan paremmin muuttuvia olosuhteita vastaaviksi. Tehtävä ei ole helppo, varsinkin kun kaikkia muutosten vaikutuksia kunnalliseen työllisyydenhoitoon ei vielä tiedetä. (Arnkil, Spangar, Jokinen, Tuusa & Pitkänen, 2015, 136; Työ- ja elinkeinoministeriö 2018c.)

Muutokset työllisyydenhoidossa toimivat kimmokkeena myös opinnäytetyöni aiheelle. Toimeksiantajani Kontiolahden kunnan työllisyyspalvelut halusi kehittää asiakaspalveluprosessiaan, jotta se palvelisi ja ottaisi vielä paremmin työnhakijoiden tarpeet ja toiveet huomioon.

Olen tarkastellut opinnäytetyössäni työnhakija-asiakkaiden kokemuksia Kontiolahden kunnan työllisyyspalvelujen asiakaspalveluprosessista ja kehittämisehdotuksia. Käytän jatkossa nimitystä työllisyyspalveluyksikkö viitatessani tahoon, joka työllisyyspalveluja tarjoaa, ja työllisyyspalveluilla viitataan palveluihin tai toimenpiteisiin, joihin työttömät työnhakijat osallistuvat. Työllisyyspalveluyksiköiden asiakkaita ovat myös työnantaja-asiakkaat työnhakija-asiakkaiden ohella, mutta ne on rajattu pois tässä opinnäytetyössä. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Aineistonkeruumenetelmänä käytin teemahaastattelua ja aineiston analyysin toteutin teemoittelun avulla.

Opinnäytetyöni aluksi tarkastelen työllistymiseen vaikuttavia tekijöitä, jonka jälkeen kuvaan kuntien asemaa työllisyydenhoidossa ja esittelen sitä Kontiolahden kunnassa. Seuraavaksi tarkastelen asiakaspalveluprosessia. Ennen tulosten ja johtopäätösten tarkastelua esittelen opinnäytetyöni aiheetta sivuavia aiempia tutkimuksia ja perustelen menetelmälliset valintani. Lopuksi pohdin opinnäytetyöhön liittyviä luotettavuus- ja eettisyyskysymyksiä, ja käyn läpi opinnäytetyöprosessiani sekä esittelen työni hyödynnettävyyttä ja jatkotutkimusideoita.

2 Työttömien aktivointi ja työllistymiseen vaikuttavat tekijät

2.1 Aktivoiva työvoimapolitiikka

Työttömyyden vähentäminen ja työllisyyden lisääminen ovat työvoimapolitiikan keskeisiä tavoitteita. Näiden hoidossa on talouskasvun edistäminen nähty tärkeänä elementtinä, joskin sen työllisyysvaikutukset ovat olleet rajalliset. Työttömien työllistymiseen nimittäin vaikuttaa talouskasvun lisäksi muutkin tekijät. Osaan näistä ihminen ei voi itse vaikuttaa, esimerkiksi jokainen ikääntyy väistämättä, mutta osa on taas enemmän tai vähemmän sidoksissa yksilön omiin valintoihin, ja näihin työllistymisen esteisiin aktivoivalla työvoimapolitiikalla pyritään vaikuttamaan. (Parpo 2007, 74.)

Aktivointipolitiikan perimmäisenä tavoitteena on, että työttömäksi jäänyt henkilö, joka saa toimeentulotukea tai työttömyysturvaa, siirtyisi mahdollisimman pian takaisin työelämään ja pystyisi siten maksamaan itse oman ja perheensä elämän. Työllisyyden lisääntymisen myötä myös valtion sosiaaliturvamenot vähenisivät. Aktivointipolitiikan taustalla on ideologisia syitä; keskeinen taustavoima on ”uusliberaali talouspoliittinen suuntaus”, joka tavoittelee julkisen vallan menojen vähenemistä. (Keskitalo & Karjalainen 2013, 7–8.)

Aktivointitoimenpiteet kohdistuvat syrjäytymisvaarassa oleviin nuoriin ja pitkäaikaistyöttömiin. Aktivoinnissa määritellään uudelleen työttömien henkilöiden vastuuta ja velvollisuuksia sitomalla velvollisuus osallistua koulutukseen tai työhön tiiviimmin oikeuteen saada toimeentuloturva. Saadakseen työttömyysturvaa on esimerkiksi pidettävä työnhaku voimassa, oltava TE-toimiston tavoitettavissa, otettava tarjottu työ tai koulutus vastaan, osallistuttava haastatteluihin ja erilaisten suunnitelmien tekoon, osallistuttava TE-toimiston tarjoamiin työllistymistä edistäviin palveluihin ja alle 25-vuotiaiden on myös haettava opiskelemaan. (Keskitalo & Karjalainen 2013, 8; Saikku 2013, 121; TE-palvelut 2018c.)

Aktivoivan työvoimapolitiikan avulla pyritään myös kannustinloukkujen purkamiseen tekemällä työn vastaanottamisesta kannattavampaa. Yksi keino tähän on

vuoden 2018 alussa voimaan tullut Laki työttömyysturvan aktiivimallista, joka heikentää työttömän työnhakijan saamaa työttömyysetuutta, mikäli hän ei täytä aktiivisuusedellytystä. Käytännössä laissa on kyse siitä, että saadakseen täyden työttömyysetuuden myös jatkossa on työttömän työnhakijan (pois lukien tietyt erityisryhmät) täytettävä aktiivisuusedellytys 65 työttömyysetuuden maksupäivän tarkastelujakson aikana. Mikäli hakija ei täytä aktiivisuusedellytystä, pienenee hänen työttömyysetuutensa 4,65 % seuraavan tarkastelujakson ajaksi. Aktiivisuusedellytys täyttyy (tammikuun 2018 tilanteen mukaan) tekemällä 18 tuntia töitä tarkastelujakson aikana, ansaitsemalla ”yritystoiminnassa yhteensä vähintään 23 prosenttia yrittäjän työssäoloahtoon vaaditusta kuukausiansiosta” tai osallistumalla viitenä päivänä TE-toimiston järjestämiin työllistämistä edistäviin palveluihin. (Kannustinloukkutyöryhmä 2017, 13; TE-palvelut 2018a.)

Työttömyysturvan aktiivimallin lisäksi Työ- ja elinkeinoministeriössä on valmisteltu omatoimisen työnhaun mallia, jota myös työnhaun aktiivimalliksi tai aktiivimalli kakkoseksi on kutsuttu. Lakiesitys on tarkoitus antaa kevään 2018 aikana eduskunnalle. Uudistuksella tavoitellaan työnhakijoiden omatoimisen työnhaun tehostumista. Työ- ja elinkeinoministeriöstä painotetaan, että ”kyseessä ei ole uusi velvoite, sillä työnhakijalla on nykyisinkin velvollisuus hakea aktiivisesti työtä.” Käytännössä tilanne muuttuisi nykyisestä siten, että uudessa mallissa töiden hakematta jättämisestä seuraisi sanktio. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2018a.)

2.2 Työllistymisen esteet

Työllistymisen vaikeudet vaihtelevat yksilöittäin. Osalla painottuvat yksilölliset syyt, toisilla taas rakenteelliset tekijät. Joidenkin työttömyys kytkeytyy molempiin. Muita työttömiä todennäköisemmin työllistyvät ne, joiden työttömyys johtuu elämäntilanteesta ja omista valinnoista, kuten pienten lasten hoitamisesta kotona. (Parpo 2007, 74, 76.)

Työllistymisen tai pikemminkin työn vastaanottamisen esteet johtuvat usein ns. kannustinloukuista¹. Työnteon kannattamattomuus liittyy etenkin lyhytaikaisiin keikkatöihin. Sen lisäksi, että niitä ei pidetä taloudellisesti kannattavina, aiheutuu niistä ylimääräistä byrokratiaa etuuksien uudelleen käsittelyn myötä. (Kannustinloukkutyöryhmä 2017, 10; Parpo 2007, 3, 72.)

Keskimääräisesti tarkasteltuna työn vastaanottaminen on Suomessa kohtuullisen kannattavaa. Kuitenkin joissakin väestöryhmissä, esimerkiksi yksinhuoltajatalouksissa, voi työn vastaanottamisen kannattavuus olla keskimääräistä heikompa. Kannustinloukkujen paikallistamisessa auttavat eri ikä- ja väestöryhmien työllisyysasteiden² tarkastelu. Työllisyysaste on alhainen nuorten, vanhempien henkilöiden, perheenperustamisikässä olevien naisten sekä matalasti koulutettujen keskuudessa. (Kannustinloukkutyöryhmä 2017, 10–12.)

Vanhempien henkilöiden ryhmässä etenkin eläkeikää lähestyvien miesten työllisyysaste laskee nopeasti. Tätä on selitetty ns. työttömyysputkella, jonka ei katsota kannustavan osallistumaan aktiivisesti työmarkkinoille. Nuorten naisten heikko työllisyysaste selittyy osin perhevapailla ja kotihoidontuella. Matalasti koulutettujen heikkoa työllisyysastetta on puolestaan selitetty matalammalla odotetulla markkinapalkalla suhteessa korkeammin koulutettuihin. Tällöin nettopalkan ja sosiaaliturvan välinen ero on pienempi, minkä katsotaan vähentävän työnteon houkuttelevuutta. Tarkasteltaessa työnteon kannattavuutta työllistymisveroasteiden³ avulla havaitaan, että työnteon kannattavuus on heikompa edellä mainittujen ryhmien lisäksi myös ansiosidonnaisella työttömyysturvalla olevilla henkilöillä. (Kannustinloukkutyöryhmä 2017, 11–13.)

Työllistymisen kannustinloukusta on kyse myös silloin, kun henkilöllä on velkaongelma ja hänen velkojaan ulosmitataan. Kyse on siitä, että ulosmittausta ei tehdä

¹ Kannustinloukku tarkoittaa tilannetta, jossa työnteko ei mainittavasti lisää henkilön käytettävissä olevia tuloja (Kannustinloukkutyöryhmä 2017, 10).

² Työllisyysasteella tarkoitetaan työllisten osuutta tarkastelussa olevassa ryhmässä (Tilastokeskus 2018b).

³ Työllistymisveroaste havainnollistaa "sitä summaa, jonka työtön menettää työllistyessään. Jos siis työllistymisveroaste on esimerkiksi 50 %, tarkoittaa se työttömän kohdalla sitä, että hänen työllistyessään 50 % tulojen lisäyksestä menetetään verotuksen kiristymisen ja sosiaaliturvan tuloharkinnan vuoksi." (Valtionvarainministeriö 2014, 2.)

tiettyihin sosiaaliavustuksiin, kuten asumistukeen tai toimeentulotukeen, mutta palkkaan tehdään. Tästä seuraa usein, että henkilölle jää käteen palkasta vähemmän kuin tuilla elämisestä. (Oikeusministeriö 2017, 11.)

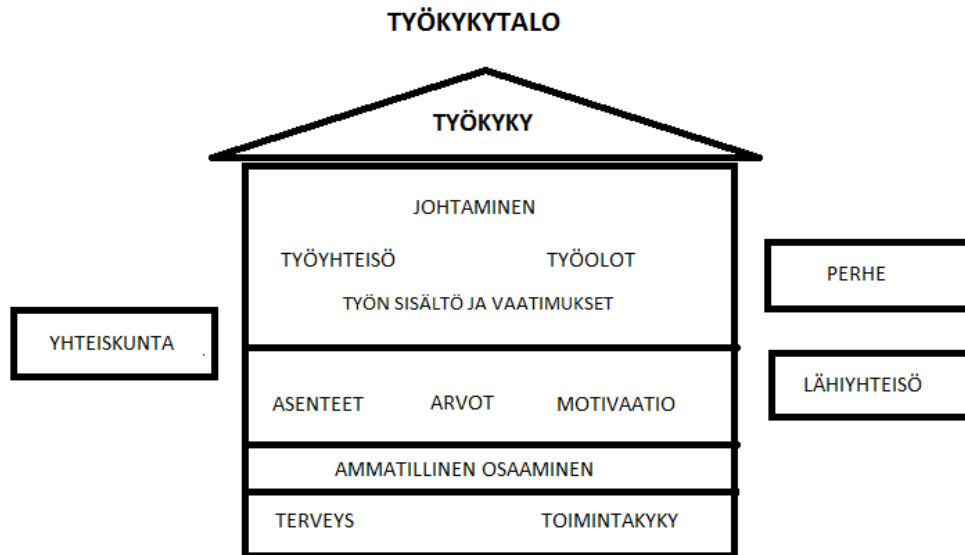
Työttömien työllistymistä avoimille työmarkkinoille vaikeuttaa kannustinloukkujen lisäksi korkea ikä, alhainen koulutus ja alentunut/alhainen toimintakyky. Lisäksi lasten huolenpito kotona saatetaan kokea avoimille työmarkkinoille osallistumista tärkeämmäksi. Merkittävä tekijä työn vastaanottamisessa on myös liikkumismahdollisuuksilla eli sillä, onko henkilöllä käytössään auto tai toimiiko julkinen liikenne hyvin. (Kettunen 2018a; Parpo 2007, 3.)

Henkilön korkea ikä työllistymisen esteenä selittyy työnantajien haluttomuutena palkata iäkkäitä henkilöitä; voidaan puhua jopa jonkin asteisesta ikäsyrjinnästä. Alhaisen koulutuksen vaikutus työllistymiseen on pääosin selkeä; alhaisemmin koulutetut työllistyvät korkeammin koulutettuja huonommin. Toisaalta, jos koulutus on alalta, jossa työnhakijoista on ylitarjontaa, ei se välttämättä takaa korkeammin koulutetuillekaan töitä. Alentunut toimintakyky puolestaan vaikeuttaa työllistymistä niin psyykkisten ongelmien kuin fyysisten rajoitteiden takia. (Parpo 2007, 70–72.)

2.3 Työttömän työkyvyn vaikutus työllistymiseen

Työttömän työkyky⁴ vaikuttaa olennaisella tavalla hänen työllistymiseensä. On nimittäin ”mahdotonta työllistyä tai pysyä töissä ilman työkykyä.” Työkyvyn määrittelyt vaihtelevat toimijan ja toimintaympäristön mukaan, mutta nykyisin se käsitetään yksilön ominaisuutta laajemmaksi kokonaisuudeksi, joka koostuu yksilöstä, hänen työstään ja ympäristöstään. Työkykytalo (kuvio 1), joka toimii mallina työkyvyn edistämiseksi, havainnollistaa eri elementtien välisiä suhteita. (Saikku 2013, 120, 122–123.)

⁴ Työkyvyllä tarkoitetaan yksilön kykyä tehdä työtä (Saikku 2013, 122).



Kuvio 1. Työkykytalo (Soveltaen Saikku 2013, 123).

Kolme alinta kerrosta työkykytaloissa muodostavat työkyvyn ydinrakenteen. Nämä luonnehtivat henkilön yksilöllisiä voimavaroja tai puutteita niissä. Näitä ovat esimerkiksi terveys, sairaudet, toimintakyky, elintavat, osaaminen ja työhön liittyvät asenteet. Neljäs kerros kuvaa työoloja ja työtä, johon sisältyy muun muassa työn henkiset ja fyysiset vaatimukset, työn sisältö ja sen organisointi. Työkyvyn lähiympäristö sisältää perheen ja lähiyhteisön lisäksi esimerkiksi työterveyshuollon ja yhteiskuntaan sisältyy palvelut ja politiikka. Koska ”ihminen kytkeytyy yhteiskuntaan sekä sosiaalisten verkostojensa että niissä toimimisen – osallistumisen – välityksellä”, on sosiaalisella tuella ja osallistumisen aktiivisuudella tai niiden puutteella yhteys koettuun työkykyyn. Jotta talo pysyisi tukevasti pystyssä, tulee ihmisen voimavarojen ja työn ja sen vaatimusten olla tasapainossa. Laajemmat rakenteet voivat omalta osaltaan horjuttaa tai tukea työkykyä. (Koskinen, Martelin, Sainio & Gould 2006, 111, 190; Saikku 2013, 123.)

Työkykytalo havainnollistaa hyvin mistä työkyky muodostuu ja mikä on näiden välinen suhde. Mutta koska se on niin vahvasti sidoksissa työhön ja työoloihin, ei se sellaisenaan tai yksin käytettynä sovellu työttömän työkyvyn kuvaamiseen – ”työttömällä ei ole työtä, johon työkykyä voitaisiin suhteuttaa”. Työkyvyn arvioinnissa ja kuvaamisessa olennaista onkin työttömän oma arvio työkyvystään; minäkalaiseksi hän itse arvioi voimavarojensa, työn vaatimusten ja työn ulkopuolisten

tekijöiden välisen tasapainon. Suomessa on tutkittu laajasti työttömien työkykyä ja tutkimusten valossa näyttää, että työssä olevilla on keskimääräistä parempi työkyky kuin työttömillä. (Koskinen ym. 2006, 111; Saikku 2013, 123–124.)

Työttömien työkykyä heikentää työttömyyden pitkittyminen tai sen toistuminen. Lisäksi ikääntyminen heikentää työkykyä jo lyhyen työttömyyden jälkeen. Työkykyä heikentää myös kulutuksesta tinkiminen ja taloudelliset vaikeudet. Työllisiä heikomman työkyvyn taustalla on monia syitä ja tekijöitä. Ensinnäkin työttömät voivat keskimääräistä huonommin ja ovat sairaampia kuin työssä käyvät. Terveiden ja työttömyyden välinen suhde on kuitenkin moniulotteinen, sillä työttömyys voi heikentää terveyttä tai sitten yksi työttömyyden syy voi olla heikko terveys. Heikompi terveys ja sitä kautta myös heikompi työkyky voi puolestaan johtua monista psyykkisistä, sosiaalisista tai taloudellisista tekijöistä. Tutkimuksissa on saatu viitteitä siitä, että erityisesti psyykkisistä oireista kärsivien tilanne pahenee työttömyyden seurauksena. Psyykkiset oireet ilmenevät pääasiassa apaattisuutena ja masentuneisuutena. Myös usko tulevaan ja omatoimisuus heikentyvät työttömyyden seurauksena. (Parpo 2007, 73; Pensola, Järvikoski & Järvisalo 2006, 237; Saikku 2013, 124.)

Työttömän työkyvyllä on siten monia vaikutuksia työllistymiseen ja päinvastoin. Kun on verrattu äskettäin työllistyneitä työttömiä ja pitkään työssä olleita työllisiä työttömiin, oli sekä pitkään työssä olleiden, että juuri työllistyneiden työttömien työkyky selvästi työttömiä parempi. (Pensola ym. 2006, 237.)

Työttömän työkyky liittyy olennaisesti myös työttömiä aktivoivaan työvoimapolitiikkaan, sillä onhan yksi sen tavoitteista ihmisten työllistyminen. Tämä puolestaan edellyttää työttömältä aina jonkinlaista työkykyä, ja tätä puolestaan arvioidaan ja tuetaan erilaisissa työttömille tarjolla olevissa työvoimapalveluissa. (Saikku 2013, 120–121.)

3 Kunnallinen työllisyydenhoito

3.1 Kuntien asema työllisyydenhoidossa

Suomessa työvoimapolitiikka⁵ on yksi valtion keskeisiä tehtäviä, ja julkisten työvoimapalveluiden järjestämisestä ovat perinteisesti vastanneet työ- ja elinkeinotoimistot. Kuntien vastuu lakisääteisissä työllistämisasioissa on ollut rajallista. Näitä ovat esimerkiksi ikääntyvien työllistämismäärä⁶, kuntouttava työtoiminta ja työmarkkinatuen rahoitus⁷. (Arnkil ym. 2015, 29; Kuntaliitto.fi 2017; Kuusikko-työryhmä & Ahlgren-Leinvuo 2016, 2.)

Lakisääteisten velvoitteiden lisäksi kuntien vapaaehtoinen toiminta työllistämisasioissa on ollut laajaa ja monipuolista. 2000-luvun aikana kuntien merkitys työllisyydenhoidossa on kasvanut entisestään kuntouttavan työtoiminnan tultua vuonna 2001 kuntien järjestämisvastuulle. Kuntouttavan työtoiminnan lain myötä kuntiin on syntynyt monipuolisesti erilaista työllistymistä tukevaa ja aktivoivaa toimintaa, sillä usein kuntouttavan työtoiminnan asiakkailla on pitkää työttömyydestä johtuvia tarpeita työelämätaitojen ja ammattitaidon kehittämisessä samoin kuin puutteita elämänhallinnassa. (Arnkil ym. 2015, 29; Kuntaliitto.fi 2017; Kuusikko-työryhmä & Ahlgren-Leinvuo 2016, 2.)

Kuntouttavan työtoiminnan laki on myös lisännyt yhteistyötä eri työllisyystoimijoiden välillä. Yhteistyötä eri työllisyystoimijoiden välillä lisäsi myös vuoden 2015 alussa koko maahan luotu työvoiman palvelukeskustoiminta. Työvoiman palvelukeskuksissa (TYP) tarjotaan moniammatillisesti (kunnat, Kela ja TE-toimistot) tukea työllistymiseen. (Arnkil ym. 2015, 30.)

⁵ Työvoimapolitiikalla valtio puuttuu työmarkkinoilla vallitsevaan ns. kohtaanto-ongelmaan, millä tarkoitetaan sitä, kun avoimet työpaikat ja työnhakijat eivät kohtaa (Heinonen, Hämäläinen, Räisänen, Sihto & Tuomala 2004, 51).

⁶ Velvoitetöylytettävillä tarkoitetaan 57–60-vuotiaita henkilöitä, joille kunta on velvollinen järjestämään työtä silloin, kun heidän oikeutensa ansiosidonnaiseen päivärahaan tai peruspäivärahaan päättyy (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012).

⁷ Kunnan työmarkkinatuen rahoitus tarkoittaa sitä, että kun työmarkkinatukea saava henkilö on ollut työttömänä yli 300 päivää eikä ole minkään työllistymistä edistävän toimenpiteen piirissä, kunta joutuu maksamaan puolet hänelle maksettavista työmarkkinatukikustannuksista. Kun henkilö on ollut työttömänä yli 1000 päivää, maksaa kunta jo yli 70 % hänen saamastaan työmarkkinatuesta. Ennen 300 päivän täyttymistä valtio vastaa henkilön työmarkkinakustannuksista kokonaan. (Kela 2015.)

Kunnat osallistuvat merkittäväällä panostuksella työttömyysajan toimeentuloturvaa, erityisesti työmarkkinatuen, kustannuksiin. Pitkäaikaistyöttömyydestä aiheutuvat kustannukset ovatkin saaneet kunnat ottamaan vapaaehtoisesti enemmän vastuuta vaikeasti työllistyvistä asiakkaistaan ja heidän tilanteestaan. Samalla työllisyydenhoito on noussut keskeiseksi osaksi kuntien elinvoimapolitiikkaa ja strategiaa. (Arnkil ym. 2015, 29–30.)

Kunnat ovat itse merkittäviä työllistäjiä alueellaan ja edistävät työllisyyttä monin keinoin. Kunnat esimerkiksi työllistävät työttömiä työnhakijoita palkkatuella, auttavat kolmannen sektorin toimijoita työllistämisessä ja järjestävät koulutusta ja valmennusta työelämävalmiuksien lisäämiseksi. Kunnat ovat myös mukana erilaisissa työllisyshankkeissa ja luovat niille toimintaedellytyksiä. (Kuusikko-työryhmä & Ahlgren-Leinvuo 2016, 2.)

Vuoden 2020 alussa voimaantuleva maakuntauudistus tulee muuttamaan kuntien roolia työllisyydenhoidossa, mutta vielä ei ole täysin varmaa, miten. Maakunta- ja soteuudistuksen suurin muutos verrattuna nykyiseen on hallinnon jakautuminen kolmelle tasolle, joita ovat valtio, maakunta ja kunta. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että monet kuntien nykyisistä tehtävistä samoin kuin esimerkiksi pääosa ELY-keskusten ja TE-palvelun tehtävistä siirtyvät maakunnille. Maakuntauudistuksen yhteydessä toteutettava laaja kasvupalvelu-uudistus yhdistää niin työnhakijoiden, työnantajien kuin yritystenkin palvelut, jotka ”tuotetaan kilpailullisella tuotantomallilla.” Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että jatkossa yritykset ja kolmannen sektorin toimijat tuottavat työvoimapalveluita julkisen sektorin toimijoiden rinnalla. (Kontiolahden kunta 2018, 1; Maakunta- ja soteuudistus 2018a; Maakunta- ja soteuudistus 2018b; Työ- ja elinkeinoministeriö 2018b.)

3.2 Työllisyydenhoito Kontiolahden kunnassa

Kontiolahden kunnan työllisyydenhoitoa ohjaa työllisyydelle asetetut tavoitteet, jotka on kirjattu kunnan työllisyysohjelmaan. Tavoitteet nousevat kuntastrategiasta (Mahdollistava kasvustrategia) ja kunnan työllisyystilanteesta. (Kontiolahden kunta 2018, 1; Mahdollistava kasvustrategia 2018.)

Työttömien työnhakijoiden osuus työvoimasta (10,4 %) oli tammikuussa 2018 Kontiolahden kunnassa vähiten koko maakunnassa. Yhteensä työttömiä työnhakijoita oli 15,3 % (11 210 henkilöä) työvoimasta koko maakunnassa. Alhainen työttömyysaste on myös tekijä, jonka säilyttämiseen työllisyydenhoidon tavoitteilla ja kuntastrategialla pyritään. (ELY-keskus & TE-palvelut 2018; Mahdollistava kasvustrategia 2018.).

Kontiolahden kunnassa työttömistä suurimmat ryhmät ovat pitkäaikaistyöttömät eli yli vuoden työttömänä olleet, ja alle 25-vuotiaat nuoret (ks. taulukko 2). Nuoris- ja pitkäaikaistyöttömyyden ennaltaehkäisy ja vähentäminen ovatkin kunnan kärkitavoitteet. Omalta osaltaan työllisyydenhoidon painopisteen ohjautumista etenkin pitkäaikaistyöttömyyden vähentämisen ja ennaltaehkäisyn suuntaan selittää ns. työttömyyden sakkomaksut yli 300 päivää työttömänä olleiden osalta. Pitkäaikaistyöttömien samoin kuin yli 300 päivää työmarkkinatuella olleiden määrät ovat pysyneet vakiona. Vuonna 2017 kunnan maksuosuus työmarkkinatuen saajista oli noin 870 000 euroa. (Kela 2018; Kontiolahden kunta 2018, 1; Tilastokeskus 2018a.)

Taulukko 2. Työttömät työnhakijat ja avoimet työpaikat Kontiolahden kunnassa tammikuussa 2018.

Työttömät työnhakijat	Osuus työvoimasta	Miehiä	Naisia	Alle 20-vuotiaat	Alle 25-vuotiaat	Yli 50-vuotiaat	Pitkäaikais-työttömät	Avoimet työpaikat
752 hlöä	10,4 %	59 %	41 %	1,6 %	11 %	43 %	34 %	29 kpl

Lähde: ELY-keskus & TE-palvelut 2018.

Työllisyydenhoidon kärkitavoitteiden lisäksi ja osin niistä johtuen, Kontiolahden kunnassa tavoitellaan työttömien aktiivista ohjautumista työllistymistä edistävien palvelujen piiriin mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Työllistymistä edistävillä toimenpiteillä tarkoitetaan toimenpiteitä, jotka parantavat tai edistävät työttömän työnhakijan työllistymismahdollisuuksia. (Kela 2017; Kontiolahden kunta 2018, 1.)

Kestävien ratkaisujen kehittämisestä työllisyydenhoitoon hyötyvät niin kuntalaiset kuin kunnan talouskin. Olennaista on reagoida joustavasti kulloisenkin työllisyystilanteen vaatimuksiin verkostotyötä ja yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa vahvistamalla. Kunnan työllisyystavoitteissa myös paikallisilla työnantajilla on iso rooli; työllisyyspalveluyksikössä pyritään edistämään ”työnantajien myönteistä asennetta työllistämistä kohtaan.” Työllisyysohjelmassa nostetaan tärkeään rooliin myös työnhakijoiden hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen esimerkiksi selvittämällä heidän työ- ja toimintakykyä. (Kontiolahden kunta 2018, 1.)

Työllisyydenhoidolle asetettujen tavoitteiden toteutumista seurataan kuukausittain. Tavoitteena on, että työttömien työnhakijoiden aktivointiaste olisi yli 30 %, kunnan maksama työmarkkinaosuus alle 800 000 euroa ja työttömyysaste alle 10 %. (Kontiolahden kunta 2018, 1, 6.)

Toimenpiteet, joiden avulla Kontiolahden kunnassa edistetään työllisyydelle asetettujen tavoitteiden saavuttamista, ovat

- kunnan työllisyyspalvelujen palvelutarvearviointi, palveluohjaus, työhönvalmennus
- tiivis verkostoyhteistyö työllisyystoimijoiden kanssa
- yhteistyö ja taloudellinen tuki yritysten ja kolmannen sektorin työllistämisen tueksi
- kuntouttavan työtoiminnan kehittäminen ja työpajatoiminnan kehittäminen (Kontiolahden kunta 2018, 1).

Konkreettiset keinot edellä kuvattujen toimenpiteiden saavuttamiseksi ovat palkkatuella työllistäminen, työkokeilupaidat, kuntouttava työtoiminta, työpajatoiminta, kuntalaisä, toimintatuki, työllistämislaina, kunnan sijaisuuksien täyttäminen, kesätyöpaikat, siirtäminen yhdistyksen ja yrityksen palvelukseen sekä osallisuus erilaisissa työllisyysshankkeissa (Kontiolahden kunta 2018, 2–6). Työllisyyspalvelujen kohderyhmää, sisältöä ja tavoitteita on kuvattu liitteessä 3.

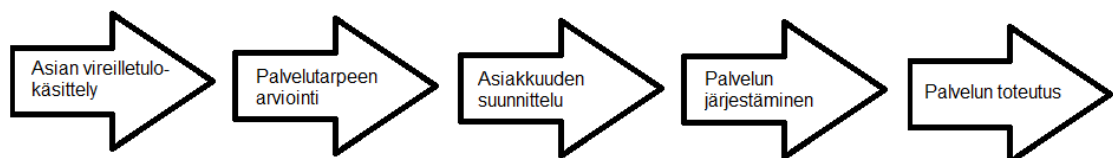
Työllisyydelle asetettujen tavoitteiden saavuttaminen ei onnistu yksin, minkä vuoksi Kontiolahden kunnan työllisyyspalveluyksikkö tekee työllisyysasioissa yhteistyötä monipuolisesti eri tahojen kanssa. Näitä ovat muun muassa Joensuun

TE-palvelut, Kela, TYP⁸, monialatyöryhmä, sosiaalitoimi, terveydenhuolto, kunnan työyksiköt ja Työttömien yhdistys. (Kontiolahden kunta 2018, 1.)

Kontiolahden kunta tekee tiivistä yhteistyötä myös alueen työnantajatahojen eli yritysten ja kolmannen sektorin toimijoiden kanssa. Yhteistyö yritysten kanssa käsittää neuvontaa ja ohjausta sekä yritysten rekrytointitarpeiden selvittelyä. Kolmannen sektorin työnantajien kanssa tehdään paljon yhteistyötä etenkin erilaisien työllisyys Hankkeiden⁹ kautta. (Kontiolahti 2018a; Kontiolahti 2018h.)

4 Asiakaspalveluprosessi

Olipa kyse mistä asiakasryhmästä tahansa, palveluprosessi käsittää yleensä aina tietyt vaiheet. Nämä ovat asian vireilletulokäsittely, palvelutarpeen arviointi, asiakkuuden suunnittelu, palvelun järjestäminen ja palvelun toteutus. (THL 2017, 40.)



Kuvio 2. Yleinen palveluprosessi (soveltaen THL 2017, 40).

Palveluprosessissa “käsitellään henkilön tuen tarpeeseen liittyvää asiaa”. Asia tulee vireille silloin, kun palvelunjärjestäjä (esimerkiksi kunta) alkaa käsitellä henkilön asiaa. Asiakkuuden suunnittelu sekä palvelujen järjestäminen ja toteutus

⁸ Työllistymistä edistävässä monialaisessa yhteispalvelussa (TYP) kunta, Kela ja TE-toimisto yhdessä hoitavat pidempään työttömänä olleiden työnhakijoiden asioita (TE-palvelut 2018d).

⁹ Työllisyys Hankkeet, joissa Kontiolahden kunta on tällä hetkellä mukana, ovat KAJO-keskus -hanke 2016–2018, Kaiku-hanke 2016–2018, Potkua työelämään -työllisyys hanke 2017–2018, Pohjois-Karjalan kansanterveyden keskuksen hanke 2018, TARMO – monialaisen työllisyystoiminnan kehittäminen yhdessä 2018–2010 ja Töpinän Tähti -hanke 2017–2019 (Kontiolahden kunta 2018, 5–6).

perustuvat palvelutarvearviointiin. Palvelutarvearviointi on asiakaspalveluprosessin ydintä, sillä sen avulla asiakkaalle voidaan tarjota tarkoituksenmukaisia palveluja. Palvelutarvearvion pohjalta laaditaan suunnitelma, johon kirjataan tavoitteet ja sovitut toimenpiteet. Suunnitelma ”luo lähtökohdan työnhakijan palveluprosessin suunnittelulle.” (Terävä, Virtanen, Uusikylä & Köppä 2011, 39–42; THL 2015, 16; THL 2017, 40.)

Kontiolahden kunnan työllisyyspalveluyksikössä tarjotaan työttömille työnhakijoille yksilöllistä tukea ja ohjausta heidän palvelutarpeidensa kartoittamisessa sekä oikeiden palveluiden piiriin ohjaamisessa. Työllisyyspalveluyksikössä työskentelee työllisyyskoordinaattori, työhönvalmentaja ja henkilöstöpäällikkö. Työllisyyspalveluyksikkö tekee lisäksi yhteistyötä useiden eri tahojen kanssa työllisyyteen liittyvissä kysymyksissä. (Kontiolahti 2018a; Kontiolahden kunta 2018, 4.)

Kuten aiemmin tuli jo ilmi, kuntien rooli työllisyysasioissa on rajattua sekä lakisääteistä vain tietyin osin. Kuntia kannustaa vapaaehtoiseen toimintaan työllisyydenhoidossa esimerkiksi niiden maksamat osuudet työmarkkinatukikustannuksista. Myös Kontiolahden kunnassa työllisyyspalveluyksikön toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen. Koska kunnilla on varsin vapaat kädet työllisyyspalvelujen järjestämisessä, myös asiakaspalveluprosessi voi vaihdella kunnasta toiseen. Kontiolahden kunnassa asiakaspalveluprosessi kytkeytyy sosiaalialan asiakastyön yleisiin periaatteisiin, tavoitteisiin ja arvoihin. Tämä johtuu pitkälti siitä, että työllisyyskoordinaattori on taustakoulutukseltaan sosionomi (AMK). (Kettunen 2018b; Kuusikko-työryhmä & Ahlgren-Leinvuo 2016, 2.)

Työntekijä ja asiakas eivät tapaa ns. huvikseen, vaan tapaamisilla on aina jokin tarkoitus ja tavoite, jota kohti suunnitelmallisella työskentelyllä pyritään kulloinkin sopivien toimenpiteiden avulla. Tavoitteiden tulisi olla asiakkaan itsensä asettamia, jolloin myös motivaatio niiden saavuttamiseen on suurempi. Tavoitteet olisi hyvä tehdä näkyväksi kirjaamalla ne suunnitelmaan, jonka avulla niiden toteutusta voidaan seurata. Niiden olisi hyvä olla sellaisia, että ne ovat arvioitavissa tai mitattavissa, johdonmukaisia, käytännönläheisiä ja sellaisia, että ne on mahdollista saavuttaa. (Ihalainen & Kettunen 2011, 42.)

Työskentely Kontiolahden kunnan työllisyyspalveluyksikössä on asiakasläh- töistä, minkä vuoksi myös asiakkaalle tarjottava apu ja ohjaus ovat yksilöllistä. Vaikka tarkoituksena on asiakkaan auttaminen, pitää välttää tekemästä asiat asi- akkaan puolesta. Työskentelyssä tulisi katsoa aina eteenpäin ja painottaa asiak- kaan voimavaroja ongelmien ja esteiden sijaan. Yksilöllisyyden lisäksi asiakkaan kohtaamista ohjaavat myös asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, arvон antaminen asiakkaan oman elämän asiantuntijuudelle ja asiakkaan voi- maantumisen tavoittelu. (EUSE TOOLKIT 2010, 9: Ihalainen & Kettunen 2011, 37, 41–42.)

Kunnan työllisyyspalveluyksikkö toimii aktiivisesti ”työttömien työnhakijoiden ta- voittamisessa.” Käytännössä tämä tapahtuu esimerkiksi jalkautumalla työttömien pariin ja tiedottamalla palveluiden olemassaolosta, sillä työllisyyspalveluyksiköllä ei ole tietoa kuin ainoastaan ns. työmarkkinatukilistalla¹⁰ olevista työttömistä, ellei asiakas ole ohjautunut työllisyyspalvelujen piiriin jostain muusta palvelusta tai oma-aloitteisesti. (Kettunen 2018a; Kontiolahden kunta 2018, 4.)

Olen koonnut työllisyyspalveluyksikön asiakaspalveluprosessin eri vaiheet sisäl- töineen ja niihin liittyvine esteineen taulukkoon 1. Avaan määrittelyjä ja käsitteitä taulukon jälkeen.

¹⁰ Työmarkkinatukilistalla olevilla henkilöillä tarkoitetaan henkilöitä, jotka ovat saaneet työmarkki- natukea yli 300 päivää, jonka vuoksi kunnat ovat velvollisia maksamaan valtion ohella osan hei- dän työmarkkinatukikustannuksistaan. (Kettunen 2018a.)

Taulukko 1. Kontiolahden kunnan työllisyyspalveluyksikön asiakaspalveluprosessi (Kettunen 2018a; Kontiolahden kunnan työllisyyspalvelut 2017a).

VAIHE	OSAVAIHE	SISÄLTÖ	ESTE
1. Aloitusvaihe	Tieto asiakkaasta	< TE-palvelut, sosiaalitoimi, terveyspalvelut, Kela, nuorisotyön etsivät, asiakas itse	Tiedon saanti viivästyy
	Ajanvaraus asiakkaalle	Sovitaan heti (kirje, puhelin, sähköposti)	Asiakasta ei tavoiteta
	Tapaaminen	Aina ei tarvita (esim. velvot), palvelutarvearviointi, toiveet > suunnitelma	Asiakas ei saavu tapaamiseen
2. Suunnitteluvaihe	Taustatyön tekeminen	Selvittelyt, verkoston osallistaminen	Selvittely vie aikaa, asiakas ei tee omaa osuuttaan
	Yhteydenotto	Ohjaus toimintaan (tutustumiskäynnit jne.), sovitaan sopimuksen teko-aika	Voi vaatia monen vaihtoehdon kokeilua/ tutustumista > vie aikaa
	Sopimuksen teko	Vaatii viranomaisen	Oikean toimijan tavoittaminen (viranomaistaho), päällekkäinen työ
3. Toteutusvaihe	Toiminta alkaa	Kuntouttava työtoiminta, työkokeilu, työ, kuntoutus selvittely, kuntoutus, mielenterveyspalvelut jne.	Järjestäjätahon puutteelliset tiedot
	Seuranta ja arviointi	Työhönvalmennus	
4. Päätös vaihe	Asiakasprosessin päätös	Voimaantumisen	

Ensimmäisessä tapaamisessa asiakkaan kanssa pyritään muodostamaan kokonaiskuva hänen tämän hetkisestä tilanteesta ja palvelutarpeesta alkuhaastattelun avulla. Alkuhaastattelun avulla kartoitetaan asiakkaan koulutus, työkokemus ja muu osaaminen, työnhakutaidot, työkyky, liikkumismahdollisuudet (autolla, bussilla jne.) ja työttömyyskassan jäsenyys. Mahdollisuuksien mukaan pyritään sel-

vittämään myös palkkatukioikeus, mahdollisuus työkokeiluun ja se, onko asiakkaalle tehty aktivointisuunnitelma kuntouttavaan työtoimintaan. Asiakas ei välttämättä muista tai tiedä palkkatuki- tai työkokeiluoikeuttaan, tai sitten hän voi sekoittaa ne johonkin muuhun palveluun tai toimenpiteeseen. (Kettunen 2018a; Kontiolahden kunnan työllisyyspalvelut 2018b.)

Myös asiakkaan omat koulutussuunnitelmat ja toiveet käydään alkuhaastattelussa läpi samoin kuin niihin mahdollisesti liittyvät haasteet, esimerkiksi oppimisvaikeudet ja keskittymiskyvyn häiriöt. Lisäksi pyydetään suostumus tiedonsiirtoon eri viranomaistahojen välillä. Osa alkuhaastattelussa selvitettävistä asioista voi olla jo työllisyyspalveluyksikön tiedossa, mikäli asiakas on esimerkiksi jo sosiaalitoimen asiakas. Ennakotiedoista huolimatta asiakkaan kokonaistilanteen kartotus pohjautuu lähtökohtaisesti asiakkaan omiin mielipiteisiin, näkemyksiin ja arvioon esimerkiksi työkyvystään. (Kettunen 2018a; Kontiolahden kunnan työllisyyspalvelut 2018b.)

Työ- ja toimintakyvyn arvioinnin tarkoituksena on työttömän henkilön todellisen työkyvyn sekä realististen työllistymismahdollisuuksien selvittäminen. Työ- ja toimintakyvyn arvioinnilla pyritään siihen, että niin osa-työkykyiset kuin kokonaan työkyvyttömätkin ohjautuisivat heitä parhaiten palvelevien palvelujen piiriin. Työkyvyn arviointia toteutetaan eri kunnissa eri tavoin. Työ- ja toimintakyvyn arviointiin osallistuvat Kontiolahden kunnassa työllisyyspalveluyksikön ja asiakkaan itsensä lisäksi tarvittaessa myös kuntoutuksen monialatyöryhmä¹¹. Kaikki halukkaat ohjataan tarpeen mukaan myös työttömien terveystarkastukseen. (Kontiolahden kunta 2018, 5; Saikku 2013, 126.)

Aloituvaiheen tapaamisessa tehdään tavallisesti myös asiakassuunnitelma yhdessä asiakkaan kanssa. Tätä ennen asiakkaan kanssa on keskusteltu erilaisista mahdollisuuksista ja vaihtoehtoista hänen tilanteessaan. Suunnitelmaan kirjaataan mahdollinen palveluohjauksen tarve ja tieto tehdyistä toimenpiteistä. Jotta

¹¹ Monialatyöryhmän tehtävänä on "etsiä kuntoutujan kuntoutustarvetta vastaavia ratkaisuja, arvioida eri palveluvaihtoehtoja, suunnitella, edistää ja seurata kuntoutuksen toteutumista." Tämä tapahtuu moniammatillisesti. (Kontiolahden kunnan työllisyyspalvelut 2018d.)

eri työllisyystoimijoiden välillä vältettäisiin päällekkäistä työtä, menee tieto asiakassuunnitelmasta asiakkaan luvalla TE-toimistoon ja/tai muulle toimijalle (esim. sosiaalitoimi). Asiakassuunnitelman avulla voidaan päivittää TE-toimiston ja asiakkaan välillä tehty työllistymissuunnitelma, jonka laatimiseen laki velvoittaa. Samalla voidaan sopia TE-toimiston kanssa, että asiakkaan asian hoitamista jatketaan kunnan työllisyyspalveluyksikössä, mikäli asiakas niin haluaa. (Kettunen 2018a; Kettunen 2018b.)

Aloitusvaiheen tapaamista ei välttämättä tarvita silloin, kun kyse on ns. velvoite-työllistettävistä. Tapaaminen voi jäädä tapahtumatta tai peruuntua, jos asiakas ei saavu tapaamiseen. Kunnan työllisyyspalvelujen toimintaan osallistuminen on nimittäin asiakkaille vapaaehtoista. Osallistumisen vapaaehtoisuus käydään läpi myös asiakkaan kanssa aloitustapaamisen yhteydessä, varsinkin jos hän ei ole ohjautunut sinne oma-aloitteisesti. (Kettunen 2018a; Kontiolahden kunnan työllisyyspalvelut 2017a.)

Suunnitteluvaihe on kestoaltaan prosessin työläin ja pisin vaihe. Siihen liittyvillä selvittelyillä tarkoitetaan esimerkiksi erilaisten työllistymisen esteiden ratkomista tai selvittelyä, kuten työkykyyn, ulosottoon, lastenhoitoon tai liikkumiseen liittyen. Suunnitteluvaiheeseen liittyy myös palkkatukioikeuden tai työkokeilun mahdollisuuksien selvittäminen. Verkoston osallistamisella puolestaan tarkoitetaan kaikkien niiden tahojen osallistamista, joita tarvitaan viemään asiakkaan asiaa eteenpäin. Esimerkiksi kuntouttavaa työtoimintaa varten tarvitaan sosiaalitoimi ja TE-toimisto mukaan aktivointisuunnitelman tekemiseen. Mikäli asiakas ei tee omaa osuuttaan, esimerkiksi ansioluetteloa valmiiksi, kuten oli asiakassuunnitelmaa laatiessa yhdessä sovittu, prosessi hidastuu. Tällöin sovittua suunnitelmaa joudutaan tarkistamaan ja miettimään, eikö se ollutkaan asiakkaan tahdon tai kyvyn mukainen. (Kettunen 2018a; Kontiolahden kunnan työllisyyspalvelut 2017a.)

On tavallista, että työllisyyspalveluyksikköön tullessa asiakas ei tiedä vielä mihin toimintaan haluaisi mahdollisesti osallistua tai mihin esimerkiksi oma työkyky riittäisi. Oman polun löytämiseksi asiakkaan on tarvittaessa mahdollista tutustua eri toimintoihin tutustumiskäynneillä. Ennen sopimuksen tekoa pyritään kuitenkin

varmistumaan siitä, että asiakkaan motivaatio ja kyky osallistua kyseiseen toimintaan olisi varmaa, eikä keskeyttämisiä tulisi. Tässä auttaa hyvin tehty pohjatyö ja asiakkaan kuunteleminen ja hänen omaan työkykyarvioonsa luottaminen. (Kettunen 2018a.)

Palvelutarpeen ja erilaisten selvittelyn jälkeen asiakas osallistuu johonkin toimintaan, työllistyy avoimille työmarkkinoille tai sitten hän ohjautuu esimerkiksi työkyvyn selvittämiseen Kelan kuntoutusselvittelyssä tai suoraan kuntoutukseen, mikäli niille on tarvetta. Toiminnan käynnistymistä voi hidastaa järjestäjätahon puutteelliset tiedot, millä tarkoitetaan esimerkiksi sitä, että työnantajapuoli ei ole selvillä, miten työkokeilun aloittaminen käytännössä tapahtuu. (Kettunen 2018a; Kontiolahden kunnan työllisyyspalvelut 2017a.)

Asiakasta ei jätetä oman onnensa nojaan hänen aloittaessaan esimerkiksi työkokeilun vaan hänellä on työllisyyspalveluyksikön tuki käytettävissään myös toiminnan aikana ja sen jälkeen jatkopolutusta suunniteltaessa. Asiakkaisiin myös pidetään yhteyttä ja seurataan toiminnan onnistumista. Työhönvalmentaja voi tulla esimerkiksi käymään työpaikalla, mikäli siellä tulee vastaan jotain haasteita. Osalla asiakkaista ei ole muuta palvelutarvetta kuin työnhaun tehostaminen, jolloin hänet ohjataan suoraan työhönvalmentajalle ilman palvelutarvearviointia. (Kettunen 2018a.)

Asiakkaan asiakaspalveluprosessi ei välttämättä pääty asiakkaan työllistymiseen avoimille työmarkkinoille tai koulutuksen aloitukseen, sillä asiakas saattaa edelleen turvautua työllisyyspalveluyksikköön tarvitessaan neuvoja johonkin asiaan. Prosessin päätyminen on siten hyvin yksilöllistä. Tavoitteena on kuitenkin asiakkaan voimaantuminen eli se, että hän pärjäisi omillaan. Voimaantumista edesauttaa, mikäli ihminen kokee tulleen kuulluksi itseä koskevassa asiassa. (Kettunen 2018a.)

5 Aiemmat tutkimukset ja opinnäytetyöt

Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisussa *Pitkäaikaistyöttömyyden hoitamisesta työvoimavarojen turvaamiseen* (2011) nostettiin esille kehittämiskohteita, joihin panostamalla voidaan edistää pitkäaikaistyöttömien työllistymistä. Näitä ovat esimerkiksi siirtyminen ongelmakeskeisyydestä voimavarakeskeiseen tarkasteluun, työhönvalmennuksen tarjoaminen ja palveluprosessin tehostaminen. Puhetavan muutos tarkoittaa sitä, että työttömien työllistymisen esteiden ja haasteiden sijasta keskitytään heillä oleviin voimavaroihin. Työhönvalmennuksen tarjoamista perustellaan sen merkityksellä työhön kiinnittymisessä ja työnhakutaitojen edistämässä. Palveluprosessia puolestaan tehostaa se, että työttömille tarjotaan oikein kohdennettuja toimenpiteitä mahdollisimman pian. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2011, 3–4.)

Oikeiden toimenpiteiden tarjoaminen riittävän varhaisessa vaiheessa nostetaan esille myös toisessa Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisussa. *Vaikeasti työllistyvien tilannetta ja palveluita selvittävä tutkimus* (2011) osoittaa, että tärkeässä roolissa palveluiden oikeassa kohdentamisessa on palveluohjausprosessin kehittämällä muun muassa siten, että siinä tunnistetaan asiakkaiden todelliset työllistymisen esteet mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Tämä puolestaan vaatii tiiviimpää yhteistyötä sosiaali- ja terveystieteiden kanssa. (Terävä ym. 2011, 3, 100, 102.)

Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisussa *Kokonaisvoimavarat käyttöön työllisyyden edistämässä* (2015) annetaan suosituksia työttömien asiakaspalveluprosessin kehittämiseen liittyen. Näiden mukaan on tärkeää ”huolehtia asiakkaiden oikeasta kohtaamisesta ja kuuntelemisesta, luoda sellaisia dialogisia ‘tiloja’, joissa asiakkaiden kokemuspiiri, vaihtoehdot ja kontaktit rikastuvat.” Myös tässä Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisussa painotetaan asiakkaiden voimavaroihin keskittävää työskentelyä. (Arnkil ym. 2015, 136.)

Vappu Karjalaisen artikkelissa *Työttömän palvelujärjestelmän aktivoituminen* (2013) tähdennetään työttömien kohtaamista yksilöinä palvelujärjestelmien sisällä, minkä vuoksi palvelu ei voi olla massaluonteista. Palvelun tulee olla myös prosessimaista, sillä työttömän henkilön matka kohti työllistymistä vaatii palvelujärjestelmältä pitkäjänteistä ja intensiivistä tukea. (Karjalainen 2013, 99–100.) Samaisen kirjan toisessa artikkelissa, Liisa Björklundin ja Jaana Hallamaan kirjoittamassa artikkelissa *Miten kannustaa ihmisiä työmarkkinoille eettisesti ja kestävästi* (2013), pohditaan otsikkonsa mukaisesti aktivointipolitiikan eettistä toteuttamista. Artikkelin mukaan tämä ”edellyttää asiakkaiden elämäntilanteen kokonaisvaltaista kuulemistä ja asiakkaan palveluun ja vastuutyöntekijään kiinnittymisen mahdollistamista.” Asiakkaan aito kuuleminen edistää asiakkaan omanarvontunnon kehittymistä luomalla kokemuksen siitä, että hän voi itse omilla valinnoillaan vaikuttaa elämänsä suuntaan. (Björklund & Hallamaa 2013, 168.)

Henna Loikkanen toteaa opinnäytetyössään *Espoon Työtä päin! -kuntakokeilun asiakasprosessin arviointi* (2015), että työttömiä henkilöitä on ohjattava ja tuettava kokonaisvaltaisesti. Tämä tarkoittaa, että toimenpiteitä suunniteltaessa tulisi ottaa huomioon asiakkaan yksilölliset tarpeet, työllistymisen esteet sekä realistiset voimavarat. Asiakkaan yksilöllisen tilanteen huomioiminen edistää hänen sitoutumistaan ja motivaatiotaan vapaaehtoiseen palveluun. Asiakkaiden yksilölliset tilanteet tulee huomioida myös palveluja suunniteltaessa, mistä hyvänä esimerkkinä Loikkanen nostaa esille kuntakokeilussa kehitellyn työnhaun pienryhmän ”koulutetuille ja hyvän työhistorian omaaville” henkilöille. Loikkanen tuo esille, että myös jatkossa on tarpeen kehittää edelleen kyseiselle kohderyhmälle tarkoitettuja palveluja. (Loikkanen 2015, 49–50, 53–54.)

Sari Salmisen opinnäytetyössä *Asiakasraatitoimintaa kuntien työllisyyspalveluissa Etelä-Pirkanmaalla: ”Tää raatitoiminta on aktivoinu mua enemmän, kun mikään muu”* (2017) nostettiin esille asiakkaiden kuuntelemisen tärkeys kehitettäessä kuntien työllisyydenhoitoa asiakaslähtöisemmäksi. Opinnäytetyön tulosten mukaan yhteistyön edistämisessä ja kehittämisessä suuri merkitys on vuorovaikutuksella, lisätiedolla ja viestinnällä. Tulosten mukaan asiakkailla ”ei ole riittävästi tietoa siitä, mitä kunnan työllisyyspalveluissa tehdään ja sen koettiin olevan käsitteenäkin kaukainen.” (Salminen 2017, 2, 41, 43, 51.)

Anne Tapaila toteaa *Työnvälitystä tukeva Välittäjä-malli* (2017) -opinnäytetyössään, että työllisyydenhoitoa kehitettäessä on ymmärrettävä työttömyydestä johtuvat ”haasteet työnhakijalle ja niiden vaikutus asiakkaan työnhakukykyyn.” Tapaila tuo esille, että työttömyyden pitkittyminen lisää asiakkaan tarvetta ”henkilökohtaiseen kontaktiin ja jatkuvaan valmennukseen, joiden avulla huolehditaan palveluprosessin jatkumosta.” Näistä huolehtiminen ovat ”edellytys työkyvyn edistämiseksi ja asiakkaan osallisuuden tunteen säilymiselle.” Tapailan tulosten mukaan myös palvelutarvearviointiin tulee panostaa, jotta asiakas saisi juuri omaan tilanteeseensa sopivinta palvelua. (Tapaila 2017, tiivistelmä, 68–70.)

6 Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli Kontiolahden kunnan työllisyyspalvelujen asiakaspalveluprosessin kehittäminen työnhakija-asiakkailta saadun palautteen avulla. Tavoitteenani oli tuoda esille asiakkaiden kokemuksia ja kehittämisideoita asiakaspalveluprosessista. Tutkimuskysymykseni opinnäytetyössä olivat:

1. Minkälaisena asiakkaat kokevat asiakaspalveluprosessin?
2. Miten asiakkaat kehittäisivät asiakaspalveluprosessia?

7 Opinnäytetyön menetelmälliset valinnat

7.1 Laadullinen tutkimus

Työni oli laadullinen tutkimus, sillä olen kiinnostunut tutkimustehtävänä olevan ilmiön ymmärtämisestä. Toisin kuin määrällisessä tutkimuksessa, tavoitteena eivät ole tilastolliset yleistykset, vaan tarkoituksena on tapahtuman tai ilmiön kuvaus, tietyn toiminnan ymmärtäminen tai teoreettisesti mielekkään tulkinnan antaminen jollekin ilmiölle. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 27, 148, 87.)

Todellisen elämän kuvaaminen on yksi laadullisen tutkimuksen peruslähtökohdista, ja sitä pyritään kuvaamaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Laadulliselle tutkimukselle on luonteenomaista, että objektiivisuuden saavuttaminen ei perinteisessä mielessä ole mahdollista. Lisäksi sen sijaan, että pyritäisiin todentamaan ”jo olemassa olevia (totuus)väittämiä”, pyritään laadullisessa tutkimuksessa enemmänkin löytämään tai paljastamaan tosiasioita. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 157.)

Tunnusomaista laadulliselle tutkimukselle on se, että siinä suositaan ihmisiä tiedonkeruun välineinä sekä menetelmiä, jossa ihmiset pääsevät itse ääneen, tutkimuksen kohderyhmä valitaan tarkoituksenmukaisesti, tutkimussuunnitelma elää ja muotoutuu tutkimuksen edetessä, sen lähtökohtana ei ole hypoteesin tai teorian testaaminen ja tapauksia käsitellään ”ainutlaatuisina ja tulkitaan aineistoa sen mukaisesti.” (Hirsjärvi ym. 2008, 157, 160.)

7.2 Teemahaastattelu aineistonkeruumenetelmänä

Haastattelu on yksi laadullisen tutkimuksen käytetyimmistä aineistonkeruumenetelmistä, sillä se soveltuu monenlaisiin tilanteisiin. On järkevää kysyä ihmiseltä itseltään, jos ”haluamme tietää, mitä ihminen ajattelee tai miksi hän toimii niin kuin toimii”. (Metsämuuronen 2006, 113; Tuomi & Sarajärvi 2003, 73–74.) Valitsin haastattelun aineistonkeruumenetelmäksi, sillä haluan selvittää, miten Kontiolahden kunnan työllisyyspalveluyksikön asiakkaat itse kokevat asiakaspalveluprosessin.

Haastattelun suurimpia etuja on sen joustavuus. Haastattelija voi tarvittaessa toistaa kysymyksen, ”oikaista väärinkäsityksiä, selvittää ilmausten sanamuotoja ja käydä keskustelua tiedonantajan kanssa.” Lisäksi haastattelija voi esittää kysymykset haluamassaan järjestyksessä. Se, esitetäänkö kysymykset kaikille tiedonantajille samassa järjestyksessä ja/tai samassa muodossa, riippuu yhdenmukaisuuden vaateen asteesta kyseisessä tutkimuksessa. (Metsämuuronen 2006, 113; Tuomi & Sarajärvi 2003, 73–75, 77.)

Haastattelun idea on yksinkertainen; haastatteliija esittää kysymykset tiedonantajalle suullisesti, jonka suullisesti antamat vastaukset hän kirjoittaa muistiin tai nauhoittaa. Haastattelussa on kyse vuorovaikutustilanteesta, jolle on tunnusomaista se, että se on ennalta suunniteltua, motivoitua, johdettua ja luottamuksellista. Luottamuksellisuuden vaade tarkoittaa esimerkiksi sitä, että haastattelutilanteessa ei ole ketään ylimääräisiä, ellei se ole välttämätöntä. (Hyvärinen 2017, 33; Metsämuuronen 2006, 113; Tuomi & Sarajärvi 2003, 74–75.)

Haastattelun muodoista valitsin teemahaastattelun eli puolistrukturoidun haastattelun opinnäytetyöni aineistonkeruumenetelmäksi, sillä se soveltuu hyvin tutkimustehtävän kannalta olennaisten teemojen selvittämiseen. Teemahaastattelu etenee etukäteen päätettyjen teemojen ja niitä tarkentavien kysymysten varassa. Teemahaastattelun ideana on, että tarkkoja kysymyksiä ei lyödä lukkoon. Etukäteen päätetyt teemat nousevat tutkimuksen teoreettisesta viitekehyksestä. Tavoitteena on saada selville kohderyhmän tulkintoja tutkimustehtävänä olevasta asiasta ja heidän tälle antamia merkityksiä. Vaikka haastattelun teemat nousevat teoriasta, ei teemoissa tule pidättäytyä liian tiukasti, vaan myös haastateltavien omat kokemukset ja tavat jäsentää tutkimuksen aihepiiriin teemoja tulee ottaa huomioon. (Hyvärinen 2017, 21–23; Tuomi & Sarajärvi 2003, 77.)

Ennen haastattelukysymysten muotoilua on päätettävä, haluaako haastatteliija ”kuulla ihmisen kertomuksia (Kerrotko?), kuvauksia (Millainen?) vai selityksiä (Miksi?). Toisinaan tarvitaan myös suoria faktakysymyksiä (Milloin? Olitko?).” Haastattelukysymykset kannattaa muotoilla niin, että ne kannustavat haastateltavaa vastamaan kysymyksiin laajemmin kuin yhdellä-kahdella sanalla. Avoimet kysymykset harvoin mahdollistavat kysymykseen vastaamisen ainakaan kovin lyhyesti. Lisäksi kysymysten olisi hyvä olla tiiviitä eli sisältää yhden selkeän kysymyksen. (Hyvärinen 2017, 25–27.)

Viime kädessä onnistunut haastattelu ei ole kiinni huippuunsa hiotuista kysymyksistä vaan pikemminkin haastattelijan kyvystä saada haastateltava puhumaan ja avautumaan. Onhan kyse kuitenkin vuorovaikutustilanteesta. Edellä mainitun luottamuksellisen ilmapiirin lisäksi on tärkeää, että haastatteliija osaa kysymisen ohella olla myös hiljaa ja kuunnella, sekä pidättäytyy arvostelusta. Kuten kaikkiin

muihinkin tutkimuksen teon vaiheisiin, myös haastattelua toteuttaessa tulee huomioida eettiset kysymykset. Eettisyyden noudattaminen haastattelutilanteessa tarkoittaa esimerkiksi sitä, että haastattelija ei kysele haastateltavilta tutkimustehävän kannalta epäolennaisia asioita vain uteliaisuuttaan. (Hyvärinen 2018, 32, 42.)

Se, mikä on riittävä määrä haastatteluja, riippuu useasta eri asiasta, eikä kovin pitkälle meneviä yleistyksiä sen suhteen voida tehdä. Suurempi määrä haastatteluja ei automaattisesti tarkoita parempaa tutkimusta, sillä ”laadullisessa tutkimuksessa ilmiön ymmärtäminen perustuu parhaimmillaan analyysin hienovireisyyteen”, mikä kärsii, jos aineisto on kovin laaja. Koska laadullisessa tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita ilmiöiden ymmärtämisestä, oleellisempaa kuin haastateltavien määrä on se, että tutkimukseen valitut haastateltavat tietävät aiheena olevasta asiasta mielellään mahdollisimman paljon ja heillä on siitä jotain sanottavaa. Tästä syystä tiedonantajien valinta ei voi laadullisessa tutkimuksessa olla sattumanvaraista. (Hyvärinen 2017, 36; Tuomi & Sarajärvi 2003, 87–88.)

Haastateltavat, joita oli yhteensä viisi, etsi minulle Kontiolahden kunnan työllisyyskoordinaattori. Työllisyyskoordinaattori otti yhteyttä niihin asiakkaisiin, joiden arveli olevan suostuvaisia haastatteluun. Hän informoi yhteydenottovaiheessa asiakkaita siitä, että kyseessä on opinnäytetyötä varten tehtävästä haastattelusta ja että osallistuminen siihen on täysin vapaaehtoista. Haastateltavat on valittu siten, että he edustaisivat mahdollisimman monipuolisesti työllisyyspalveluyksikön asiakaskuntaa. He ovat esimerkiksi kaikki eri toimenpiteiden piirissä. Tutkimusta varten on pyydetty tutkimuslupa Kontiolahden kunnan työllisyyspalveluyksiköltä (ks. liite 1). Kolme haastatelluista on naisia ja kaksi miestä, ja iältään he ovat 25–58 vuotiaita. Heidän asiakkuutensa työllisyyspalveluyksikössä on kestänyt parista kuukaudesta pariin vuoteen.

Toteutin haastattelut Kontiolahden kunnantalolla maaliskuu- ja huhtikuun 2018 aikana nauhoittamalla ne. Ennen haastatteluja kerroin opinnäytetyöni tarkoituksesta ja siitä, että yksittäisiä henkilöitä ei voida tunnistaa opinnäytetyössäni. Kysyin myös luvan haastattelun nauhoitukseen ja kaikki haastateltavat allekirjoittivat suostumuksen haastatteluun (ks. liite 4). Kerroin myös, että hävitän turvallisesti

sekä haastattelunauhoitteet että -tekstit opinnäytetyön valmistuttua. Keskimäärin haastattelut kestivät puolisen tuntia. Noudatin teemahaastattelurunkoa joustavasti edeten kuitenkin pääsääntöisesti teemojen mukaisessa järjestyksessä. Litteroin haastattelut sanatarkasti heti haastattelujen jälkeen. Jätin kuitenkin litteroimatta tutkimustehtävän kannalta epärelevantit asiat, tunteen ilmaukset (nauru, liikuttuminen tms.) ja painotukset. Litteroitua tekstiä tuli viidestä haastattelusta yhteensä 43 sivua (fontti Calibri, fonttikokona 12 ja rivinvälinä 1,5).

7.3 Analyysimenetelmänä teemoittelu

Teemoittelu on usein käytetty menetelmä teemahaastattelun avulla hankitun aineiston analysoinnissa. Teemoittelu suositellaan käytettäväksi silloin kun halutaan ratkaista jokin käytännöllinen ongelma. Opinnäytetyössäni tarkoituksena oli saada selville Kontiolahden kunnan työllisyyspalveluyksikön asiakkaiden kokemuksia ja kehittämis ehdotuksia asiakaspalveluprosessista eli siitä, mikä asiakaspalveluprosessissa toimii ja missä olisi vielä parannettavaa. Teemoittelu sopi siis hyvin tähän tarkoitukseen. (Eskola & Suoranta 2014, 179; Eskola & Vastamäki 2015, 43.)

Teemoittelu tarkoittaa lyhykäisyydessään aineiston järjestämistä teemojen mukaisesti. Analyysimenetelmänä teemoittelu ”etenee teemojen muodostamisesta ja ryhmittelystä niiden yksityiskohtaisempaan tarkasteluun.” Käytännössä tämä tapahtuu siten, että jokaisen teeman alle sijoitetaan kaikkien haastateltavien litteroidut vastaukset kyseiseen teemaan ja analysoidaan aineisto yksi teema kerrallaan. Tekstiä havainnollistetaan haastattelusitaattien avulla ja saatuja tuloksia verrataan aikaisempaan tutkimukseen ja opinnäytetyön teoreettiseen viitekehykseen. (Eskola & Vastamäki 2015, 43; Jyväskylän yliopisto 2016; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006b.)

Teemojen muodostus ja haastatteluista löytyvien yhteisten ja erottavien seikkojen etsintä tapahtuu yleensä aineistolähtöisesti¹², mutta myös teorialähtöinen¹³ tai -sidonnainen¹⁴ teemojen muodostus ovat mahdollisia. Näiden erona on teorian vaikutus teemojen muodostukseen. Aineisto voidaan myös jakaa litteroinnin jälkeen haastattelurungon mukaisiin teemoihin, sillä ”teemat, joista haastateltavien kanssa on puhuttu, löytyvät yleensä kaikista haastatteluista – tosin vaihtelevassa määrin ja eri tavoin.” Haastattelurungon mukaisissa teemoissa pitäytymistä puoltaa se, että sen tekemisessä on jo hyödynnetty sekä omia kokemuksia että aiempaa tutkimusta. (Eskola & Suoranta 2014, 153; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006b.)

Koska tekemäni haastattelut ja haastateltavien vastaukset noudattivat pääosin teemahaastattelurunkoa, päädyin jakamaan aineistoni ensin haastattelurungon mukaisiin teemoihin (teoriasidonnainen teemoittelu). Nämä olivat asiakkuuden aloitus, asiakaspalveluprosessin aikana tarjotut palvelut, asiakaspalveluprosessiin liittyvä ohjauksellinen tuki sekä kehittäminen (ks. liite 5). Merkitsin eri haastateltavien vastaukset eri värillä, jotta ne erottuisivat toisistaan. Poistin aineistosta ylimääräiset ja asiaan kuulumattomat testipätkät.

Aineiston alustava teemoittelu auttoi näkemään, mitkä asiat nousevat haastateltavien vastauksissa esiin ja mikä niitä yhdistää. Muodostin alustavien teemojen pohjalta uudet teemat (aineistolähtöinen teemoittelu), jotka olivat **asiakaslähtöisyys**¹⁵, **yksilöllisen tilanteen huomioiminen ja tarjotut palvelut**, **työllisyyskoordinaattorin toiminta ja asiakaspalveluprosessin kehittäminen**. Järjestin aineiston uusien teemojen mukaan, jonka jälkeen kirjoitin auki ja tiivistin eri teemoihin liittyvät vastaukset (ks. tulokset-luku). Lopuksi tulkitsin saatuja tuloksia suhteessa aiempaan tutkimukseen ja opinnäytetyöni teoreettiseen viitekehykseen (ks. luku johtopäätökset).

¹² Teemoja ei muodosteta etukäteen, vaan ne ikään kuin nousevat aineistosta (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a).

¹³ Teemoittelu nojaa johonkin teoreettiseen viitekehykseen (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006b).

¹⁴ Teemojen muodostusta ei ohjaa teoria, ”mutta kytkennät siihen ovat havaittavissa” (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006b).

¹⁵ Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan sitä, että palvelun tai toiminnan lähtökohtana on asiakkaan tarpeet, ja että asiakas myös osallistuu sen suunnitteluun (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012, 102–103).

8 Tulokset

8.1 Asiakaslähtöisyys

Haastateltavat olivat ohjautuneet kunnan työllisyyspalveluyksikön piiriin eri teitä pitkin; kaksi haastateltavasta oli ohjautunut jostain muusta palvelusta, kaksi oli kuullut palvelusta toisen asian yhteydessä ja yksi oli saanut kutsun tapaamiseen. Kaksi haastateltavasta kertoi, ettei ollut koskaan kuullutkaan kyseisestä palvelusta – **“nyt mie ihan vahingossa näin tuon.”** Yksi haastatelluista, joka oli kyllä tietoinen siitä, että kunnilla tai kaupungeilla on omat työllisyyspalveluyksikkönsä, oletti, että niiden piiriin on vaikea päästä.

Asiakassuhteen aloituksen syyt olivat käytännölliset; työllisyyspalveluyksiköstä haettiin neuvoja ja tukea eri toimenpiteiden tai palveluiden piiriin hakeutumiseen tai työllistymiseen. Neljällä haastateltavista oli taustalla myös huonoja kokemuksia muista työvoimapalveluja tarjoavista toimijoista – **“heti ku tänne siirryin ni täällä rupes asiat menemään etteenpäin.”** Haastateltavat myös arvostivat Kontiolahden kunnan työllisyyspalveluyksikössä saatavaa henkilökohtaista ohjausta.

Haastateltavista neljälle oli tehty alkuhaastattelu asiakassuhteen alussa, tosin yksi haastatelluista ei muistanut kovinkaan hyvin sen tekoa – **“ei se mulle jääny sillä tavalla mieleen.”** Viidennelle oli tehty vastaavanlainen haastattelu jo toisen palvelun piirissä, minkä vuoksi sitä ei enää tehty työllisyyspalveluyksikössä. Työllisyyspalveluyksikkö sai kuitenkin asiakkaan luvalla toisen palvelun piirissä tehdyn alkuhaastattelun tiedot käyttöönsä. Yksi haastatelluista kertoi, että alkuhaastattelu oli **“tehty keskustelun lomassa mutta se ei ollu se pääasia.”** Hän piti hyvänä sitä, että alkuhaastattelu toteutettiin asiakkaan henkilökohtaisen tilanteen mukaisesti eikä esimerkiksi jonkin valmiin **“sapluunan”** mukaan. Myös kaksi muuta, joille alkuhaastattelu oli tehty ja jotka muistivat hyvin sen, pitivät sitä tarpeellisenä ja kokivat, että sen avulla kartoitettiin oikeita asioita – **“se oli ihan semmonen kyllä, että siinä tuli just kaikki ne tärkeimmät et siinä ei ollu mit-**

tään ylimäärästä, ei turhaa.” He kokivat, että oli hyvä, että työllisyyspalveluyksikkö oli perillä heidän tilanteestaan ja **“sen mukkaan tässä nyt sitten mennäänki.”**

Alkuhaastattelun ja siinä kartoitetun palvelutarpeen pohjalta tehtyä asiakassuunnitelmaa ei kaksi haastateltua muistanut kovin hyvin, eivätkä he siksi osanneet kertoa siitä tarkemmin. Yhdelle oli tehty kyseinen suunnitelma jo toisen palvelun piirissä, ja yksi oli tehnyt suunnitelman itse TE-palvelujen sähköisessä asiointissa alkuhaastattelun pohjalta, jonka TE-toimisto kävi sitten kuittaamassa tehdyksi. Hän, jolle oli tehty asiakassuunnitelma työllisyyspalveluyksikössä ja joka muisti suunnitelman teon, piti sitä hyödyllisenä – **“kyllä minusta se on ihan hyvä että – – Virpikin [työllisyyskoordinaattori] tietää mitä niinku minä ite halluun ja sitten se on siellä aina.”**

Kenellekään haastatelluista ei tullut asiakaspalveluprosessin alussa, tai asiakassuhteen aikanakaan, tunnetta, että asioista päätettäisiin ilman heitä – **“en minä oikeestaan koe, että minun puolesta olis niinku tai että ois ylikävelty.”** Haastateltavat olivat sitä mieltä, että heidän mielipiteitään on kuunneltu ja kunnioitettu ja asioista on sovittu yhdessä – **“joo kyllä kuunnellaan ihan, että niinku – – kysy minulta et haluanko käydä haastattelussa ja jos mie oisin sanonu, että en niin se ois – – kunnioittanu sitä minun päätöstä.”** Kukaan ei ollut myöskään kokenut, että heitä olisi ns. pakotettu jonkin palvelun tai toimenpiteen pariin – **“vappaaehtoisestihan mie oon lähteny.”** Asiakkaat myös olivat sitä mieltä, että heidän omaan arvioonsa työkyvystä luotettiin – **“niin ei laita minua johonki tuonne – – hommiin, että ihan sellasia mitä minun terveydentila – – huomi-oon ottaen pystyn tekemmään.”**

8.2 Yksilöllisen tilanteen huomioiminen ja tarjotut palvelut

Kaikki haastateltavat kokivat, että heidän yksilöllinen tilanteensa tuli hyvin huomioituksi asiakaspalveluprosessin aikana. Esimerkiksi eräs haastatelluista piti siitä, että häntä ei **“pakoteta”** kouluun, vaan hänelle tarjotaan muita työllistymistä

edistäviä toimenpiteitä. Hän oli tyytyväinen siihen, että pääsi sellaisen piiriin oltuaan alle puoli vuotta työttömänä. Toisaalta hän **“mielellään tekis sen kaheksan tuntii päivässä viitenä päivänä viikossa.”** Toinen haastatelluista taas kertoi, että **“nää mitä mulle on tarjottu, niin ne kaikki on kyllä niinku ollu tähän minun työkykyyni nähden silleesti ihan sopivia mitä on tarjottu.”**

Yhdelle haastatelluista ei sen sijaan oltu tarjottu vielä mitään palvelua tai toimintaa, vaikka haluja sellaiseen olisi ollut – **“täältä ei oo tarjottu mitään eikä – minua oo osotettu mihinkää työhaastatteluun tai mulle oo mitään työpaikkaa osotettu.”** Syyksi hän epäili sitä, että hänelle sopivia palveluja ei yksinkertaisesti ole. Lisäksi hän kertoi, että

joo no mulle on käyny just näin niin et kaikki tavallaan niinku olettaa, että onhan mulla eväitä huolehtia itsestäni mut silleen et niitä työpaikkoja ei ole niin sille minä en maha yhtään mitään ja siinä vois olla kunnan rooli. Elikkä toisen työttömän kohdalla täytyy niinku huolehtia hänen niistä omista henkilökohtasista valmiuksistaan ja toisesta taas se panos vois olla, että luodaan niitä työpaikkoja et – – minäkin nään – – tämän asian tälle vähä strategisena kysymyksenä.

Hän kyllä koki, että Kontiolahden kunnan työllisyyspalveluyskikössä saa yksilöllistä palvelua ja että työllisyyspalveluyskikö oli ensimmäinen paikka, missä hänen yksilöllinen tilanteensa ja toiveensa otettiin huomioon. Hän oli tyytyväinen siihen, että **“pääsee tämmöseen henkilökohtaseen tapaamiseen ja sit voidaan kattoo – – ensinnäkin sitä potentiaalia, joka työhakijassa on, sitten voidaan kattoo niitä mahdollisia palveluja.”**

Yksi haastatelluista totesi kysyttäessä tarjotuista palveluista, että hänelle oli tarjottu vain kuntouttavaa työtoimintaa. Hän oli asiaa mietittyään lupautunut menemään yhtenä päivänä ja **“sit se [työllisyyskoordinaattori] jo ympäri puhu, että kahtena.”** Sitten kun hänelle selvisi, että siihen osallistuminen on vapaaehtoista niin **“loppu tämä kiinnostus.”** Mutta työllisyyskoordinaattori ehdotti hänelle paremmin sopivaa toimintaa, jossa hän on viihtynyt jo yli puoli vuotta.

Työhönvalmennus ja työhönvalmentaja eivät olleet kovin tuttuja haastateltaville, ainoastaan yksi otti sen esille kysyttäessä tarjotuista palveluista ja toimenpiteistä. Häenkään ei kuitenkaan ollut tavannut työhönvalmentajaa unohdettuaan sovitun tapaamisen. Haastatellut olivatkin asioineet vain työllisyyskoordinaattorin

kanssa. Eräs haastatelluista kuuli vasta minulta haastattelutilanteessa työhönvalmentajasta ensimmäistä kertaa. Hän kertoi, että Kontiolahden kunnan työllisyyspalveluyksikön palkkatuetusta työstä kertovalla nettisivulla, jolla hän oli asioinut, ei työhönvalmentajaa oltu ollenkaan mainittu.

Vaikka haastateltavat eivät olleet työskennelleet työhönvalmentajan kanssa, oli heillä jonkin verran kokemusta muista yhteistyöverkoston toimijoista. Yhden haastateltavan tilannetta oli käsitelty monialatyöryhmässä, toinen oli asioinut sosiaalitoimen kanssa ja muutama haastatelluista nosti esiin kokemukset TE-toimiston kanssa asioimisesta. Ainoastaan yhdellä heistä oli positiivisia kokemuksia TE-toimiston kanssa asioimisesta.

8.3 Työllisyyskoordinaattorin toiminta

Myös asiakaspalveluprosessin aikana saatuun ohjaukseen ja neuvontaan oltiin tyytyväisiä. Haastateltavat olivat kokeneet, että se oli yksilöllisen otteen lisäksi ollut asiantuntevaa ja luotettavaa. Neuvoja ja tukea oli saatu silloin, kun sitä oli tarvittu ja työllisyyskoordinaattori oli myös kertonut erilaisista vaihtoehtoista ja mahdollisuuksista oma-aloitteisesti. Toisaalta yksi haastatelluista olisi kaivannut enemmän tietoa työpaikoista, mutta epäili, oliko niitä edes. Yksi haastatelluista kertoi olleensa saamaansa tukeen tyytyväinen esimerkiksi silloin, kun oli selvitelty palkkatuetettuun työhön liittyviä asioita. Hän kertoi, että prosessi oli

edenny hirveen fiksusti, asiallisesti faktojen pohjalta sen takia, kun Kontiolahden työllisyyskoordinaattori on ollu siinä keskustelussa mukana – – [työllisyyskoordinaattori] on ollu myös, sanotaanko tsempparina vähän näissä palkkatukikeskusteluissa, jota tietysti käydään tuon työnantajan ja TE-toimiston välillä, mut hän on kuitenkin muistuttanu niistä perusperiaatteista ja ollu niinku semmosena yhteyshenkilönä.

Myös sitä arvostettiin, että jos työllisyyskoordinaattori ei jotain tiennyt, hän otti siitä selvää. Yhdessä haastattelussa tuotiin esille työllisyyskoordinaattorin ymmärrettävä puhetapa, ettei **“tuu sitä semmosta virkamiesjargonia mistä en ymmärrä mitään ja joka ei vie mihinkää, niin tuota semmosta ei oo täällä ollu ollenkaa, minä tykkään siitä.”**

Työllisyyskoordinaattoriin oltiin hyvin tyytyväisiä, eikä hänen toiminnastaan löytänyt kukaan haastateltavista oikein mitään moitittavaa. Haastateltavat kuvailivat asiakassuhdettaan työllisyyskoordinaattorin kanssa hyväksi, henkilökohtaiseksi ja välittömäksi. Hänet koettiin helposti lähestyttäväksi ihmiseksi, jonka kanssa voi myös vitsailla, koska hän ei ole **“virkaintonen”**.

Haastateltavat kokivat, että heidän oli helppo puhua asioistaan työllisyyskoordinaattorille ja kysyä neuvoa – **“aion ottaa jatkossakin yhteyttä, jos on kysyttävää ja ehdottomasti otan ennemminki häneen, kun kirjoitan sinne TE-toimiston nimettömään epämääräseen...”**. Työllisyyskoordinaattorilta saatiin myös rohkaisua ja tsemppausta;

ennen – – tätä työpaikkaa miehän olin semmonen et ku en mie pääse mihinkää töihin et mulla on semmonen tausta – – nii Virpi [työllisyyskoordinaattori] sano ensimmäisenä et ei sinun taustaa kukaan kaho, et nyt ajatellaan eteenpäin, et nää asiat tehhää etteenpäin, ei sitä mitä menneisyydessä on tapahtunu. Siis sitä kautta minä oon saanu sitä itseluottamusta lissää.

Haastateltavat kokivat kynnyksen yhteydenottoon matalaksi. Yhteydenpito työllisyyskoordinaattorin kanssa tapahtui yleensä muilla keinoin kuin puhelimitse tai kasvotusten; sähköpostilla, tekstiviesteillä, Whatsapp-viestien tai Messengerin kautta. Yhteydenpito ei ollut säännöllistä ja tapahtui yleensä asiakkaan toimesta, ellei työllisyyskoordinaattorilla ollut jotain varsinaista asiaa tai tiedotettavaa asiakkaalle. Joillekin haastateltaville työllisyyskoordinaattori oli tehnyt ns. väliaikassekkausyhteydenottoja eli hän oli kysellyt kuulumisia ja sitä, missä mennään. Kukaan ei ollut tavannut työllisyyskoordinaattoria kasvotusten muutamaa kertaa enempää.

Yksi haastateltavista kertoi, että työllisyyskoordinaattoria oli välillä vaikea saada kiinni, varsinkin puhelimitse – **“no siis puhelimella – – vastaa tosi huonosti.”** Kaksi haastateltavista toi esille, että mieluummin asioisi työllisyyskoordinaattorin kanssa puhelimitse, varsinkin **“jos on ollu jottain niinku tärkeempääki asiaa”**. Toisaalta haastateltavat suhtautuivat ymmärtäväisesti työllisyyskoordinaattorin kiireeseen; **“ymmärrän sen, että ei hänelle aina voi soittaakkaa, jos hänellä asiakas siinä niin nenän eessä niin hän vastaa sitten sähköpostiin ja siihen**

kysymykseen sitten kuhan tilanne...”. Kolme haastateltavista piti viestien välityksellä tapahtuvaa yhteydenpitoa parempana, kun ei tarvitse “soitella koko ajan” ja kun ei itsekään “välttämättä aina pysty puhelimmeen vastaamaan.”

Haastateltavat kokivat yhteydenpidon määrän ja keinot siihen pääosin riittävinä ja hyvinä – **“ihan normaali työelämän kommunikaatiota, että ihan toiminu kyllä.”** Yksi haastatelluista toi vastauksessaan esille sen, että työllisyyskoordinaattori reagoi nopeasti yhteydenottoon – **“asiat etenee tosi nopeesti, että ei tarttee niinku hirveesti jäädä oottelemmaan.”** Yksi haastateltavista piti hyvänä asiana sitä, jos työllisyyskoordinaattori välillä kyseli, että missä mennään ja mitä kuuluu, yksi oli taas sitä mieltä, että **“oon kyllä aikuinen ihminen, että ei tarvii niinku kysellä – – mulle kyllä passaa ja koen sopivana sen, että jos minä ite kysyn, et ei niinku tarvii paimentaa.”**

8.4 Asiakaspalveluprosessin kehittäminen

Kaikki haastateltavat kertoivat olevansa pääosin tyytyväisiä Kontiolahden kunnan työllisyyspalveluyksikön toimintaan, kuten edellä olevista luvuista on jo varmasti käynyt ilmi – **“ei oo tarvinnu mittään risuja antaa”**. Asiakaspalveluprosessi koettiin toimivaksi, ja neljä viidestä haastatellusta antoi sille arvosanaksi 10 ja viideskin antoi 9+. Yksi haastatelluista ei keksinyt mitään parannettavaa asiakaspalveluprosessiin – **“musta toimii ihan hyvin tälleensä”**, mutta muilla haastateltavilla oli joitain kehittämisideoita.

Yksi haastatelluista piti suurimpana kehittämisen kohteena työllisyyspalveluyksikön näkyvyyden parantamista. Hän ei ollut edes tietoinen koko työllisyyspalveluyksikön olemassaolosta, kun vasta vuoden työttömyyden jälkeen – **“en ois voinu kuvitellakaan et meillä on oma työllisyyskoordinaattori”** ja ihmetteli, että **“kun meillä on tämmönen palvelu, joka näyttää toimivan nyt näin hyvin ainakin minun kohalla se on toiminu, niin miks tätä palveluu pantattiin vuosi?”** Hän myös koki, että **“myö menetettiin tavallaan tässä niinku vuosi et ei tietty toisistamme yhtään mitään, et asiat vois olla toisin.”** Hän toivoi työllisyyspalveluyksiköltä enemmän ennaltaehkäisevää toimintaa ja toimenpiteitä

korjaavien sijaan, ja näki tähän yhtenä ratkaisuna sen, että työllisyyspalveluyksikkö olisi yhteydessä työttömiin jo työttömyyden alkuvaiheessa. Kerrottuani hänelle, että kunnan työllisyyspalveluyksiköllä ei yleensä ole tietoa työttömistä kuntalaisistaan ennen heidän ”joutumistaan” ns. työmarkkinatukilistalle, hän totesi, että **”mulla ei ois henkilökohtaisesti mitään sitä vastaan, että TE-toimisto antas mun tiedot, nehän vois vaikka kysyä, että saako antaa tiedot kuntaan...”** samalla kun ilmoittaudutaan työttömäksi työnhakijaksi TE-toimistoon.

Kaksi haastateltua toivoi parempaa tiedotusta myös tarjolla olevista työllisyyspalveluista eri elämäntilanteisiin samoin kuin erilaisista työllisyys Hankkeista, esimerkiksi oppaan muodossa. Oppaaseen voisi sisällyttää myös muiden työllisyystoimijoiden tarjoamia palveluja ja tukimuotoja samoin kuin tietoa esimerkiksi Kelan tarjoamista tuista. Tällöin niihin voisi tutustua myös itsenäisesti, eikä olisi niin riippuvainen siitä, mitä työllisyyskoordinaattori kertoo – **”niin ne työpaikatki mitä tuolla on, niin ne on aina hän [työllisyyskoordinaattori] – – mulle esittäny ne joka kerta, ja jos jottain tulee ku ei oo nähty.”** Tietoa kyllä oli tarjolla netissä, mutta sen etsiminen ja itselle sopivien palvelujen ja tukimuotojen seulominen koettiin raskaaksi ja aikaa vieväksi.

Yksi haastatelluista toivoi työllisyyspalveluyksiköltä enemmän ja aktiivisempia toimia työpaikkojen tarjoamisessa, ja toivoi kunnan pohtivan, että **”pistänpö ne palkkarahat sanktioihin vai palkataanko joku ihminen tekemään jotakin niin että kaikki hyötys”**. Hän toivoi lisäksi, että muillekin kuin esimerkiksi nuorille tarjottaisiin **”tämmösiä osotuksia”**, sillä **”niitä osaavia käsiä ja päitä on myös sitten muuallakin”**. Hän pohti myös huomioiko työllisyyspalveluyksikkö kaikki ryhmät tasapuolisesti, vai jäävätkö esimerkiksi korkeammin koulutetut henkilöt ns. välistä putoajiksi, koska heidän oletetaan pystyvän työllistymään omilla avullaan. Eräs toinen haastateltu puolestaan pohti sitä, pitäisikö työttömien aktivoinnissa ja motivoinnissa ottaa **”jyrkemmät otteet”** käyttöön. Esimerkkinä hän mainitsi muutama vuosi sitten järjestelyn tilaisuuden työttömille, johon saapui 35 kutsutusta vain viisi – **”nii eihän niillä oo minkääläistä kiinnostusta työllistymiseen, jos ei tuota vertaa vaivaudu ihminen”**.

Edellä tuli jo ilmi, että työllisyyskoordinaattoriin ei saa yhteyttä puhelimella niin hyvin kuin pari haastatelluista olisi toivonut, mikä koettiin yhdeksi kehittämisen paikaksi – **“oon hyvin huono kirjottamaan tekstiviestejä, muutenki ku mie oon sitä mieltä, että mulla on puhelin sitä varten, että mie soitan.”** Eräs haastatelluista toivoi, että tapaaminen työllisyyskoordinaattorin kanssa olisi säännöllisempää, mihin hän ehdotti ratkaisuna sen, että tapaamisen aikana voitaisiin sopia jo seuraavan tapaamisen ajankohta. Ja koska **“hällä [työllisyyskoordinaattorilla] on niin paljon muutaki – – sitten jos ei hälle ni sitten, vaikka tuon Tarjan [työhönvalmentajan] kanssa”**. Ja lopuksi, yksi haastatelluista esitti toiveena, että asiakkaiden henkilökohtainen palvelu säilytettäisiin jatkossakin, sillä **“mä – – jaksan uskoa siihen, että myö voitais saaha aika hyviä tarinoita aikaseks, jos me säilytettäs tää henkilökohtanen palvelu.”**

9 Johtopäätökset

9.1 Asiakkaiden kokemukset asiakaspalveluprosessista

Opinnäytetyöni tulosten mukaan Kontiolahden kunnan työllisyyspalveluyksikön asiakkaat olivat asiakaspalveluprosessiin kokonaisuudessaan tyytyväisiä. Asiakastyytyväisyys kumpusi etenkin asiakaslähtöisyydestä ja tavasta kohdata asiakas.

Haastateltavat olivat ohjautuneet työllisyyspalveluyksikköön eri kautta. Kaksi haastatelluista ei ollut kuullut työllisyyspalveluyksikön olemassaolosta aiemmin. Kaksi haastatelluista toi myös esille epäselvyyden siitä, mitä työllisyyspalveluja ylipäätään on tarjolla ja/tai mikä palvelu olisi mahdollinen tai sopiva omaan tilanteeseensa nähden. Myöskään työhönvalmennus ei ollut kovin tuttu haastateltujen keskuudessa, vaikka sen on todettu olevan merkittävässä roolissa työhön kiinnitymisessä ja työnhakutaitojen edistämisessä. Toisaalta tähän voi olla syynä myös se, että työhönvalmentaja aloitti työssään vasta vuoden 2017 lopulla. (Kettunen 2018a; Työ- ja elinkeinoministeriö 2011, 3–4.)

Vaikka työllisyyspalveluyksikkö pyrkii toimimaan aktiivisesti “työttömien työnhakijoiden tavoittamisessa” muun muassa jalkautumalla ihmisten pariin ja tiedottamalla palvelun olemassaolosta, ei tiedotus ole opinnäytetyöni tulosten mukaan onnistunut kovin hyvin. Samansuuntaisia tuloksia sai myös Salminen (2017) opinnäytetyössään tutkiessaan *Asiakasraatitoimintaa kuntien työllisyydenhoidossa Etelä-Pirkanmaalla*. (Kontiolahden kunta 2018, 4; Salminen 2017, 43.) Vaikka kahden opinnäytetyön tuloksista ei voi, eikä kannata, vetää liian pitkälle meneviä johtopäätöksiä, voi niitä kuitenkin pitää mielestäni viitteellisinä – kunnallisten työllisyystoimijoiden tunnettavuus voisi olla parempi.

Asiakassuhteen alussa tehtyä alkuhaastattelua pitivät hyödyllisinä ja oikeisiin asioihin keskittyneinä ne haastatellut, jotka muistivat sen teon. Heille oli myös selvää, miksi alkuhaastattelu tehtiin. Sen sijaan asiakassuunnitelman, johon kirjataan asiakkaan itsensä asettamat tavoitteet ja toimenpiteet niiden saavuttamiseksi (Kettunen 2018a), teosta ei ollut kuin ainoastaan yhdellä haastatelluista kokemusta tai muistikuvaa. Herääkin kysymys, miten tavoitteellista työskentelyä asiakkaan kanssa tai asiakkaan osalta voi olla, mikäli hänellä itsellään ei ole joko muistikuvaa asetetuista tavoitteista tai niitä ei ole asiakaspalveluprosessin alussa ollenkaan asetettu?

Asiakaspalveluprosessia ohjaa asiakaslähtöisyys, asiakkaan yksilöllisyyden ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen sekä arvon antaminen asiakkaan oman elämän asiantuntijuudelle eli sille, millaiseksi asiakas esimerkiksi arvioi oman työkykynsä. Etenkin pitkittynyt työttömyys vaikuttaa asiakkaan työkykyyn monin tavoin heikentävästi, mikä tulee ottaa huomioon mietittäessä asiakkaalle sopivia palveluja ja toimenpiteitä. (Kettunen 2018a; Parpo 2007, 73; Saikku 2013, 124; Tapaila 2017, tiivistelmä.) Opinnäytetyöni tulosten mukaan asiakaspalveluprosessia ohjaavat arvot ovat välittyneet hyvin myös asiakkaille, sillä kaikki kertoivat tulleensa kuulluiksi ja kohdatuiksi yksilöinä. Esimerkiksi työllistymisen esteet, kuten rajoittunut työkyky, otettiin huomioon tarjotuissa palveluissa.

Asiakkaan kuunteleminen ja yksilöllisen tilanteen huomioiminen myös motivoivat ja sitouttavat asiakasta toimintaan (Loikkanen 2015, 54). Tämä oli nähtävissä

myös haastateltujen vastauksissa, joista kukaan ei ollut kokenut pakottamista tai painostamista työllisyyspalveluyksikön puolelta, vaan kaikki osallistuivat yhdessä päätettyihin toimenpiteisiin vapaaehtoisesti. Tämä onkin erityisen tärkeää silloin, kun kyse on palvelusta, johon osallistuminen ylipäättään on vapaaehtoista (Kettunen 2018b).

Yksi haastatelluista toi esille, että hänelle ei oltu tarjottu asiakassuhteen aikana vielä minkäänlaista palvelua, vaikka hän olisi johonkin sellaiseen halunnut osallistua. Syytä tähän on vaikea sanoa tuntematta tarkemmin henkilön taustoja ja osaamista. Haastatellulle itselleen oli välittynyt tunne, että häneen suhtaudutaan työllisyyspalveluyksikössä ns. liian kyvykkäänä työnhakijana, joka ei tarvitse samassa määrin tukea työllistymiseensä kuin ehkä joku toinen.

Kaikki haastatellut kokivat saaneensa työllisyyskoordinaattorilta asiantuntevaa, luotettavaa ja myös oma-aloitteista tukea ja ohjausta. Myös yhteistyö hänen kanssaan oli sujunut mainiosti ja haastatellut kokivat, että työllisyyskoordinaattorille oli helppo puhua. Tähän on varmasti vaikuttanut suuressa määrin asiakkaan ns. aito ja kokonaisvaltainen kuuleminen, joka on välittynyt myös asiakkaille. Asiakkaan aidon kuulemisen avulla voidaan myös edistää asiakkaan omanarvontunnon kehittymistä luomalla hänelle kokemuksen siitä, että omilla valinnoilla voi vaikuttaa elämänsä suuntaan. Tärkeää on katsoa eteenpäin ja keskittyä voimavaroihin työllistymisen esteiden sijaan. (Arnkil ym. 2015, 136; Björklund & Hallama 2013, 168.)

Yhteydenpito työllisyyskoordinaattorin kanssa tapahtui yleensä muilla keinoin kuin kasvotusten tai puhelimitse. Vaikka haastatellut olivatkin pääosin ihan tyytyväisiä yhteydenpidon määrään ja laatuun, välittyi monista vastauksista työllisyyskoordinaattorin kiire, mikä näkyi esimerkiksi siinä, että häneen ei saanut puhelimitse kovin hyvin yhteyttä. Vaikka kukaan ei voi olla koko ajan saavutettavissa, onko riskinä, että kiireen tuntu tarttuu ennen pitkää myös asiakkaisiin, mikä ajan myötä puolestaan vaikuttaa negatiivisesti itse asiakaspalveluprosessiin ja sen laatuun? Entä miten vastuutyötekijään kiinnittyminen onnistuu kiireen keskellä, minkä tärkeyttä esimerkiksi Björklund ja Hallama peräänkuuluttavat artikkelissaan (2013, 168)?

9.2 Asiakaspalveluprosessin kehittämistarpeet

Vaikka haastatellut arvioivat asiakaspalveluprosessin toimivan hyvin, huolehditaan sen kehittämisellä siitä, että se toimii hyvin myös jatkossakin ja palvelee työllisyyspalveluyksikön asiakkaita parhaalla mahdollisella tavalla. Kehittämistarpeet on tiivistetty taulukkoon 3.

Taulukko 3. Kehittämistarpeet.

Kehittämistarpeet	<ul style="list-style-type: none"> • Työllisyyspalveluyksikön näkyvyys
	<ul style="list-style-type: none"> • Tiedottaminen: <ul style="list-style-type: none"> - tarjolla olevista työllisyyspalveluista (sis. työhönvalmennus) - kunnallisen työllisyystoimijan tehtävistä, roolista ja vastuista
	<ul style="list-style-type: none"> • Työllisyyspalvelujen tarjoaminen mahdollisimman varhaisessa vaiheessa kaikille työnhakijoille
	<ul style="list-style-type: none"> • Aktiivisempi työpaikkojen tarjoaminen/niiden luominen
	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakaspalveluprosessin tavoitteellisuus
	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaiden motivointi
	<ul style="list-style-type: none"> • Säännöllisyyttä asiakastapaamisiin
	<ul style="list-style-type: none"> • Yhteydenpidon mahdollisuus puhelimitse

Opinnäytetyöni tulosten perusteella suurimmat kehittämistarpeet liittyvät Kontiolahden kunnan työllisyyspalveluyksikön näkyvämmäksi tekemiseen ja tarjolla olevista työllisyyspalveluista tiedottamiseen. Työllisyysenhoidolle asetettuja tavoitteita ei saavuteta, ellei tavoiteta sen kohderyhmänä olevia kuntalaisia. Yhtenä vaihtoehtona tähän eräs haastatelluista ehdotti, että TE-toimisto voisi työttömäksi ilmoittautumisen yhteydessä pyytää asiakkaalta luvan omien tietojen luovuttamiseen kunnan työllisyyspalveluyksikölle. Työnhakijoiden siirtyminen kunnallisen työllisyyspalvelun piiriin hyödyttäisi varmasti myös TE-toimistoa, jonka resurssit

on vedetty äärimmilleen viimeistään nyt aktiivimallin myötä (THHL 2018). Vaihtoehtoisesti Kontiolahden kunnan työllisyyspalveluysikkö voisi lähettää kaikille kuntalaisilleen kirjeen tai esitteen, jossa kerrottaisiin työllisyyspalveluysiköstä ja tarjolla olevista työllisyyspalveluista. Tällöin tieto niistä saavuttaisi muutkin kuin juuri työttömäksi jääneet henkilöt.

Lisätietoa tarvitaan myös kunnallisten työllisyystoimijoiden roolista työllisyysenhoidon kentällä, sillä esimerkiksi heidän toimivaltansa työllisyysasioissa ei haastattelukokemusteni mukaan ole kaikille asiakkaille selvä. Esimerkiksi se, että kunnalla ei automaattisesti ole hallussaan tietoa kaikista työttömistä kuntalaisistaan, oli uutta tietoa joillekin haastatelluille. Myöskään asiakkaiden motivointi ja aktiivointi eivät voi perustua pakottamiseen tai ns. jyrkempiin otteisiin, sillä kuten aiemmin on jo tullut ilmi, kuntien työllisyyspalveluysiköiden toiminta ja toimintaan osallistuminen perustuvat vapaaehtoisuuteen (Kettunen 2018a). Jotta asiakkaat saadaan osallistumaan työllistymistä edistävään toimintaan vapaaehtoisesti, tarvitaan sektorirajat ylittävää yhteistyötä eri toimijoiden välillä. Esimerkiksi työllistymisen esteiden varhaisessa tunnistamisessa ja niiden ylittämisessä tarvitaan tiiviimpää yhteistyötä kunnan sosiaali- ja terveystalvelujen kanssa. (Terävä ym. 2011, 3, 100, 102.)

Kontiolahden kunnan työllisyysenhoidon yksi keskeisimmistä tavoitteista eli työttömien ohjautuminen työllisyyspalvelujen piiriin mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ei näytä opinnäytetyöni tulosten mukaan toteutuvan ”tehokkaasti” ainakaan kaikkien asiakkaiden kohdalla. Yhtenä syynä tähän voidaan pitää palvelun ja asiakkaiden välistä ns. kohtaanto-ongelmaa eli sitä, että työllisyyspalveluysikkö ja työttömät työnhakijat eivät ole tietoisia toisistaan. Tämän todentaminen vaatisi tosin laajempia tilastollisia ja laadullisia selvittelyjä. Toisaalta jos kunnan aktivointiastetta halutaan nostaa, ei myöskään yksittäisiä henkilöitä tai asiakasryhmiä voida jättää huomiotta. Työttömyyden pitkittyminen heikentää myös henkilöiden työkykyä, jolloin heidän työllistymisensä mahdollistamiseksi tarvitaan lisää tukimuotoja ja palveluja. (Kontiolahden kunta 2018, 1; Saikku 2013, 124.)

Palveluiden oikeaa kohdentamista voidaan edesauttaa asiakaspalveluprosessia kehittämällä. Tärkeää on painottaa työskentelyn tavoitteellisuutta, vaikka haastatellut asiakkaat eivät sitä itse ottaneetkaan puheeksi kysyessäni heiltä ehdotuksia asiakaspalveluprosessin kehittämiseen. Asiakkaiden on nimittäin tiedettävä myös itse, mihin työskentelyllä pyritään. Kun tavoitteet ovat asiakkaan itsensä asettamia, hän myös sitoutuu niiden saavuttamiseen. (Ihalainen & Kettunen 2011, 42; Terävä ym. 2011, 3, 100, 102.) Sen sijaan asiakaspalveluprosessin kehittämisellä ei voida synnyttää työpaikkoja. Toki haettavana olevista työpaikoista voi ja pitääkin tiedottaa työttömille aktiivisemmin, mutta mahdollisuudet kuntalaisten työllistämiseen eivät ole vain työllisyyspalveluyksikön käsissä.

Haastatellut asiakkaat esittivät myös yhteydenpitoon liittyviä kehittämistarpeita. Toiveena esitettiin, että tapaamisiin saataisiin säännöllisyyttä ja että yhteydenotto onnistuisi myös puhelimella, ainakin nykyistä paremmin. Myös Tapailan opinnäytetyön (2017) tulosten mukaan pitkittynyt työttömyys lisää asiakkaiden ”tarvetta henkilökohtaiseen kontaktiin ja jatkuvaan valmennukseen” (Tapaila 2017, tiivistelmä, 68–70). Onnistuuko asiakkaiden esittämiin toiveisiin vastaaminen kuitenkin työllisyyspalveluyksikön nykyisillä resursseilla?

10 Pohdinta

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli Kontiolahden kunnan työllisyyspalveluyksikön asiakaspalveluprosessin kehittäminen asiakkailta saadun palautteen avulla. Kuten Salminen (2017) toteaa opinnäytetyönsä johtopäätöksissä, kuntien työllisyysdenhoitoa kehitettäessä on tärkeää kuunnella myös asiakkaiden mielipiteitä (Salminen 2017, 43).

Keräsin aineistoni haastatteleamalla viittä työllisyyspalveluyksikön asiakasta, ja aineiston analyysin toteutin teemoittelun avulla. Valitut menetelmät osoittautuivat toimiviksi ja niiden avulla saatiin vastaukset tutkimuskysymyksiin eli siihen, millaisena asiakkaat kokevat asiakaspalveluprosessin ja miten he sitä kehittäisivät.

Asiakaspalveluprosessia ohjaa sosiaalialan yleiset arvot, periaatteet ja tavoitteet, mihin on suuressa määrin vaikuttanut se, että työllisyyskoordinaattori on koulutukseltaan sosionomi (AMK). Opinnäytetyöni tulokset osoittavat, että tämä on ollut toimiva ja onnistunut ratkaisu asiakastyössä – asiakaspalveluprosessiin ovat kaikki haastatellut asiakkaat olleet tyytyväisiä.

10.1 Luotettavuus

Laadullisen tutkimuksen luotettavuus ei ole yksiselitteinen asia, sillä se ”ei ole yksi yhtenäinen tutkimusperinne, vaan siihen kuuluu useita varsin erilaisia perinteitä.” Tästä syystä käsitykset tutkimuksen luotettavuudesta, jopa totuuden mahdollisuudesta, vaihtelevat eri perinteiden sisällä. Jotain yleistä voidaan kuitenkin sanoa, sillä kaikissa tutkimuksissa pyritään esimerkiksi virheiden välttämiseen. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 131.)

Lähtökohtana tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa on se, että siitä käy yksityiskohtaisesti ilmi, miten tutkimus on tehty ja sen eri vaiheet toteutettu, ja tähän avoimuuteen olen pyrkinyt myös omassa opinnäytetyössäni. On välttämätöntä, että lukijalla on kaikki olennainen tieto hänen arvioidessaan tutkimustuloksia. Tutkimuksesta tulisi käydä ilmi ainakin tutkimuksen kohde ja tarkoitus, aineistonkeruu- ja analyysimenetelmät sekä tutkimuksen tiedonantajat, luotettavuus ja raportointi. Erityisesti aineiston tuottamisen kuvauksessa kannattaa pyrkiä mieluummin pikkutarkkuuteen kuin ylimalkaisuuteen. Esimerkiksi haastatteluista tulisi kertoa lukijalle olosuhteet, joissa ne on tehty, niihin käytetty aika sekä mahdolliset häiriötekijät ja virhetulkinnat haastattelun aikana. (Hirsjärvi ym. 2008, 227; Tuomi & Sarajärvi 2003, 131, 135–138; Vilka 2015, 197.)

Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa on pidettävä mielessä myös kysymys muistitiedon luotettavuudesta. Koska haastattelun muisteluhetkestä on aina enemmän tai vähemmän aikaa muistelun kohteena olevaan hetkeen tai tapahtumaan, voi ihminen muistaa nämä väärin. Lisäksi menneen muistelu tapahtuu aina nykyhetkestä käsin; ”valinnat sen suhteen, mitä muistellaan, mitä painotetaan, mitä jätetään kertomatta ja millaisia merkityksiä menneisyyden tapahtumille sekä

kertojan kokemuksille annetaan, tapahtuvat kertomisen hetkellä ja sen ehdoilla.” (Teräs & Koivunen 2017, 194, 196.)

Vaikka laadullisen opinnäytetyöni tuloksia ei sellaisenaan voidakaan yleistää koskemaan koko kohderyhmää, eikä se edes ole laadullisen tutkimuksen tarkoitus, antavat tulokset silti osviittaa siitä, miten Kontiolahden kunnan työllisyyspalveluyksikön asiakkaat kokevat asiakaspalveluprosessin ja mihin asioihin asiakkaat haluaisivat muutosta.

10.2 Eettisyys

Eettiset kysymykset ovat, tai ainakin niiden tulisi olla, mukana opinnäytetyön kaikissa vaiheissa; aiheen valinnassa, suunnittelussa, toteutuksessa ja raportoinnissa (Luomanen & Nikander 2017, 290–291). Esimerkiksi aiheen valinnan eettinen pohdinta tarkoittaa sen pohtimista kenen ehdoilla se valitaan, miksi tutkimuksen tekoon ylipäätään ryhdytään ja miten tutkimusasetelma mahdollisesti ohjaa tutkimustuloksia (Tuomi & Sarajärvi 2003, 126). Eettisten periaatteiden tarkoituksena on hyvien tieteellisten käytäntöjen turvaaminen. Tieteellinen tutkimus, mukaan lukien opinnäytetyö, ”voi olla eettisesti hyväksyttävää ja luotettavaa ja sen tulokset uskottavia vain, jos tutkimus on suoritettu hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla” (Ranta & Kuula-Luumi 2017, 415; Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6).

Tutkimus on eettisesti kestävä silloin kun sen teossa on sovellettu ”eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä” ja tutkimus ja sen kaikki vaiheet on toteutettu huolellisuutta, tarkkuutta ja rehellisyyttä noudattaen. Lisäksi tutkimuksen lähteenä käytettyihin muiden tekemiin tutkimuksiin viitataan asianmukaisella tavalla ja annetaan siten arvo heidän tekemälleen työlle. Myös tarvittavat tutkimusluvut on hankittu. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6.)

Tietyt peruseriaatteet, kuten tutkittavan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen (sisältää osallistumisen vapaaehtoisuuden sekä itseä koskevan aineiston käytön hallinnan), tietosuoja ja yksityisyys sekä vahingoittamisen välttäminen,

kuuluvat kaikkeen (laadulliseen) tutkimukseen (Ranta & Kuula-Luumi 2017, 414). Lisäksi tutkimukseen osallistuvien tulee tietää, mihin tutkimuksella pyritään (tutkimuksen tavoitteet) ja miten se toteutetaan (tutkimuksen menetelmät) (Tuomi & Sarajärvi 2003, 128). Tein nämä selväksi kaikille haastateltaville ennen haastatteluihin ryhtymistä ja painotin etenkin anonymiteetin suojelemista, sillä halusin, että haastateltavat pystyvät kertomaan kokemuksistaan ja näkemyksistään rehellisesti.

Peruseriaatteiden lisäksi tiettyjen ikäryhmien, haavoittuviksi määrittyvien ihmisryhmien tai aroiksi katsottujen aihepiirien kohdalla tuleekin eettiset kysymykset ottaa entistä paremmin huomioon aina osallistujien kohtaamisesta tutkimuksen raportointiin asti. Tällaisia ovat esimerkiksi tutkimukset, jotka käsittelevät valtaapitävien etuisuuksia tai erilaisia alistamisen käytänteitä tai ihmisten henkilökohtaiselle alueelle tai henkilökohtaista kokemusta käsittelevät tutkimukset. (Luomannen & Nikander 2017, 287–289.)

10.3 Opinnäytetyöprosessi ja oppimiskokemukset

Opinnäytetyöprosessini oli lyhyt ja intensiivinen, sillä se kesti ainoastaan reilu neljä kuukautta tammikuun 2018 alusta samaisen vuoden toukokuulle, jolloin jätin työni tarkistukseen. Sain opinnäytetyöni aiheen toimeksiantajaltani Kontiolahden kunnan työllisyyspalveluyksiköltä tammikuun alussa. Tammi-maaliskuun perehdyin aihetta käsittelevään kirjallisuuteen, tein opinnäytetyön suunnitelmaa ja työstin teemahaastattelurunkoa. Maaliskuussa keskityin teoriaosuuden kirjoittamiseen. Maaliskuun lopussa ja huhtikuun alussa toteutin haastattelut ja tein litteroinnit, ja huhtikuun alussa analysoin haastatteluaineiston ja kirjoitin sitä koskevat johtopäätökset. Huhtikuun lopulla esittelin työni ohjausseminaarissa.

Vaikka opinnäytetyöni tekoaikataulu oli nopea, en koe, että se on vaikuttanut työni laatuun heikentävästi. Tein opinnäytetyöni nopeassa aikataulussa – en huolimattomasti ja hätiköiden, vaan tehokkaasti. Nopeasta aikataulusta huolimatta minulla oli aikaa pohtia lukemaani ja keskittyä rauhassa kulloinkin työn alla ole-

vaan tehtävään. Tässä auttoi ajankäytön suunnittelu ja se, että minulla on aiempaa kokemusta tutkimuksen teosta ja olen tottunut tiiviiseen työskentelytahtiin. Lisäksi opinnäytetyöni aihe oli minusta hyvin kiinnostava. Motivaatiota työn valmiiksi saattamiseen lisäsi entisestään tieto siitä, että saatuja tuloksia tullaan hyödyntämään asiakaspalveluprosessin kehittämisessä.

Opin opinnäytetyötä tehdessäni paljon uutta työllisyydenhoidosta, työllisyyspalvelujen asiakaspalveluprosessista ja siitä, miten se käytännössä näyttäytyy asiakkaille. Aineiston litterointi oli minulle täysin uusi oppimiskokemus, eikä se ollutkaan niin työlästä kuin olin alun perin pelännyt. Eniten nautin aineiston analysoinnista ja johtopäätösten kirjoittamisesta, sillä niiden kautta osin sekavastakin haastatteluaineistosta piirtyi yhtenäinen ja selkeä kuva asiakaspalveluprosessista asiakkaiden kokemana.

Opinnäytetyöni valmistuminen näin nopeassa aikataulussa ei olisi ollut mahdollista ilman toimeksiantajaani ja sen henkilökuntaa, joiden kautta haastateltavat löytyivät nopeasti, ja jotka lukivat sekä kommentoivat tekstiäni työkiireistään huolimatta. Luonnollisesti opinnäytetyöni ei olisi valmistunut ilman haastatteluihin lupautuneita henkilöitä, jotka antoivat omaa aikaansa kertoakseen minulle omista asiakaspalveluprosessikokemuksistaan.

10.4 Opinnäytetyön hyödynnettävyys ja jatkotutkimusideat

Opinnäytetyössäni saatuja tuloksia voidaan hyödyntää sellaisenaan Kontiolahden kunnan työllisyyspalveluyksikön asiakaspalveluprosessin kehittämisessä, sillä ne kertovat, mikä siinä jo toimii ja mihin olisi vielä hyvä panostaa. Vaikka työni on tehty toimeksiantajani tarpeita ajatellen, voi saatuja tuloksia hyödyntää myös muiden työllisyystoimijoiden asiakaspalveluprosessien kehittämisessä.

Työni aihetta syventäisi sen selvittäminen, millaisena asiakkaat kokevat Kontiolahden kunnan työllisyyspalveluyksikön asiakaspalveluprosessin suhteessa muiden työllisyystoimijoiden, esimerkiksi TE-toimiston, asiakaspalveluprosessiin. Vertailu muihin voisi paljastaa asiakaspalveluprosessista kehittämiskohteita,

jotka eivät muuten tule ilmi. Paikallaan olisi tutkia myös asiakaspalveluprosessikokemuksia laajempiin aineistoihin perustuen. Myös työnantaja-asiakkaiden, jotka ovat työnhakija-asiakkaiden ohella työllisyyspalveluyksikön asiakkaita, kokemusten ja kehittämis ehdotusten selvittäminen monipuolistaisi kuvaa työllisyyspalveluista.

Opinnäytetyöni aihe on ajankohtainen työn alla olevan maakuntauudistuksen takia. Kuten ilmi on jo tullut, kaikkia sen vaikutuksia kunnalliseen työllisyydenhoitoon ei vielä tiedetä – varmaa on ainoastaan muutos. Tulevaisuudessa olisikin tarvetta tutkimukselle, joka todentaisi maakuntauudistuksen konkreettiset vaikutukset kuntien työllisyydenhoitoon.

Kunnallisten työllisyyspalvelujen kehittämisestä tekee haasteellista niiden riippuvuus muista viranomaistahoista. Vaikka kunnallinen työllisyystoimija kehittäisi asiakaspalveluprosessiaan kuinka sujuvaksi tahansa, voi muiden viranomaistahojen toiminta hidastaa ja/tai hankaloittaa sitä merkittävästi. Lisäksi se, että kunnallisilla työllisyystoimijoilla ei ole samanlaista sanktiomahdollisuutta käytössään suhteessa asiakkaisiinsa kuin TE-palveluilla, heikentää toiminnan tuloksellisuutta ja vaikuttavuutta. Kiinnostavia tutkimusaiheita olisivatkin sen selvittäminen, mitkä tekijät tai tahot estävät asiakaspalveluprosessien kehittämistä, ja se, miten kunnallisesta työllisyydenhoidosta saataisiin tuloksellisempaa ja vaikuttavampaa.

Lähteet

- Arnkil, R., Spangar, T., Jokinen, E., Tuusa, M. & Pitkänen, S. 2015. Kokonaisvoimavarat käyttöön työllisyyden edistämisessä. Työllisyyden kuntakokeilun (2012–2015) seurantatutkimuksen loppuraportti. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja, Työ ja yrittäjyys 47/2015. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74965/TE-Mjul_47_2015_web_10072015.pdf?sequence=1&isAllowed=y. 11.4.2018.
- Björklund, L. & Hallamaa, J. 2013. Miten kannustaa ihmisiä työmarkkinoille eettisesti ja kestävästi? Teoksessa Karjalainen, V. & Keskitalo, E. (toim.) Kaikki työuralle! Työttömien aktiivipolitiikka Suomessa. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy, 150–170.
- ELY-keskus & TE-palvelut. 2018. Pohjois-Karjala, työllisyyskatsaus, tammikuu 2018. <http://www.ely-keskus.fi/documents/10191/29899079/Tammi-kuu+2018/601934a1-ba33-4d30-bcc3-276fea160ce4>. 21.2.2018.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2014. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Eskola, J. & Vastamäki, J. 2015. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus, 27–44.
- EUSE TOOLKIT. 2010. Tuetun työllistämisen työkalupakki. https://www.vates.fi/media/julkaisut_artikkelit_lehdet-ym/kv_toiminan_materiaalit/tuetun-tyollistymisen-tyokalupakki-euse-toolkit.pdf. 10.4.2018.
- Heinonen, E., Hämäläinen, K., Räisänen, H., Sihto, M. & Tuomala, J. 2004. Mitä on työvoimapolitiikka? VATT-julkaisuja 38: Helsinki. <http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/148661/j38.pdf?sequence=1>. 10.3.2018.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hyvärinen, M. 2017. Haastattelun maailma. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvaara, J. (toim.) Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 11–45.
- Ihalainen, J. & Kettunen, T. 2011. Turvaverkko vai trampoliini: sosiaaliturvan mahdollisuudet. Helsinki: WSOY.
- Jyväskylän yliopisto. 2016. Koppa: Teemoittelu. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/teemoittelu>. 4.4.2018.
- Kannustinloukkutyöryhmä. 2017. Kannustinloukut ja alueellinen liikkuminen – työryhmän selvityksiä. <http://vm.fi/documents/10623/0/kannustinloukkutyoryhman-selvitys/288751e8-52d2-4a11-91e8-d5628e5cc0f8>. 4.4.2018.
- Karjalainen, V. 2013. Työttömän palvelujärjestelmän aktivoituminen. Teoksessa Karjalainen, V. & Keskitalo, E. (toim.) Kaikki työuralle! Työttömien aktiivipolitiikka Suomessa. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy, 99–119.
- Kela. 2015. Kuntien työmarkkinaosuuden rahoitus. <http://www.kela.fi/tyo-markkinatuen-kuntarahoitus1>. 21.2.2018.

- Kela. 2017. Työllistymistä edistävät toimenpiteet. <http://www.kela.fi/tyollistymista-edistavat-toimenpiteet>. 20.2.2018.
- Kela. 2018. Työmarkkinatukiseuranta: kunnan osarahoittama työmarkkinatuki, kontiolahti. http://raportit.kela.fi/ibi_apps/WFServlet. 21.2.2018.
- Keskitalo, E. & Karjalainen, V. 2013. Mitä on aktivointi ja aktiivipolitiikka? Teoksessa Karjalainen, V. & Keskitalo, E. (toim.) Kaikki työuralle! Työttömien aktiivipolitiikka Suomessa. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy, 7–18.
- Kettunen, V. 2018a. Työllisyyskoordinaattori. Kontiolahden kunta. 19.3.2018.
- Kettunen, V. 2018b. Työllisyyskoordinaattori. Kontiolahden kunta. 28.3.2018.
- Kontiolahden kunnan työllisyyspalvelut. 2017a. Työllisyyspalvelun asiakasprosessi-kaavio.
- Kontiolahden kunnan työllisyyspalvelut. 2018b. Alkuhaastattelu-lomake.
- Kontiolahden kunnan työllisyyspalvelut. 2018c. Asiakassuunnitelma-lomake.
- Kontiolahden kunnan työllisyyspalvelut. 2018d. Kuntoutuksen monialatyöryhmä Kontiolahdella-esite.
- Kontiolahden kunta. 2018. Työllisyysohjelma 2018–2019. <http://www.kontiolahti.fi/documents/1992585/4988981/Ty%C3%B6llisyysohjelma+vuosille+2018-2019.pdf/8b373c19-40c2-4f50-a21a-fc5dd8ccc1ed>. 27.1.2018.
- Kontiolahti. 2018a. Työllisyyspalvelut. <http://www.kontiolahti.fi/tyollistamispalvelut1.jsessionid=4559AEBD35A84C7C3A36522BD45A5737.node1>. 12.2.2018.
- Kontiolahti. 2018b. Palkkatuetty työ. <http://www.kontiolahti.fi/palkkatuettutyo>. 18.2.2018.
- Kontiolahti. 2018c. Työkokeilu. <http://www.kontiolahti.fi/tyokokeilu2>. 18.2.2018.
- Kontiolahti. 2018d. Kunnan työpaja. <http://www.kontiolahti.fi/kunnan-tyopaja>. 18.2.2018.
- Kontiolahti. 2018e. Toimintatuki ja kuntalaisä työnantajalle. <http://www.kontiolahti.fi/toimintatuki-yrityksille/-yhdistyksille1>. 18.2.2018.
- Kontiolahti. 2018f. Koululaisten kesätyöt. <http://www.kontiolahti.fi/koululaisten-kesatyo1>. 18.2.2018.
- Kontiolahti. 2018g. Työllisyysshankkeet. <http://www.kontiolahti.fi/tyollisyysshankkeet1>. 18.2.2018.
- Kontiolahti. 2018h. Työllistyminen yrityksiin. <http://www.kontiolahti.fi/tyollistyminen-yrityksiin1>. 21.2.2018.
- Koskinen, S., Martelin, T., Sainio, P. & Gould, R. 2006. Työkykyyn vaikuttavat tekijät. Teoksessa Gould, R., Ilmarinen, J., Järvisalo, J. & Koskinen, S. (toim.) Työkyvyn ulottuvuudet. Terveys 2000 -tutkimuksen tuloksia. Helsinki: Hakapaino Oy, 111–113.
- Kuntaliitto.fi. 2017. Työllisyys. <https://www.kuntaliitto.fi/asiantuntijapalvelut/elinvoima-ja-tyollisyys/tyollisyys>. 10.2.2018.
- Kuusikko-työryhmä & Ahlgren-Leinvuo, H. 2016. Kuuden suurimman kaupungin työllistämispalvelut vuonna 2015. Kuusikko-työryhmän julkaisusarja 8/2016. https://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/Kuusikko_tyollistamispalvelut_2015.pdf. 23.3.2018.
- Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 916/2012.

- Loikkanen, H. 2015. Espoon Työtä päin! -kuntakokeilun asiakasprosessin arviointi. Laurea-ammattikorkeakoulu. Terveystiedon edistämisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö, ylempi AMK. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/96822/loikkanen_henna.pdf?sequence=1&isAllowed=y. 11.4.2018.
- Luomanen, J. & Nikander, P. 2017. Haavoittuvat haastateltavat. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. (toim.) Tutkimus-haastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 287–296.
- Maakunta- ja soteuudistus. 2018a. Maakunta- ja sote-uudistuksen yleisesittely. <http://alueuudistus.fi/uudistuksen-yleisesittely>. 21.2.2018.
- Maakunta- ja soteuudistus. 2018b. Toimijat uudessa sote- ja maakuntarakenteessa. <http://alueuudistus.fi/rakenne>. 15.3.2018.
- Mahdollistava kasvustrategia. 2018. <http://www.kontio-lahti.fi/documents/1992585/2287330/Strategia.pdf/eeeeed7b0-2c44-4d48-8b66-396682d9e117?version=1.0>. 20.3.2018.
- Metsämuuronen, J. 2006. Aineiston hankinnan menetelmät. Teoksessa Metsämuuronen, J. (toim.) Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 111–120.
- Oikeusministeriö. 2017. Ulosottoon liittyvien työllistymisen kannustinloukkujen purkaminen. Helsinki: Oikeusministeriön julkaisuja 38/2017. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80236/OMML_38_2017.pdf?sequence=1. 20.3.2018.
- Parpo, A. 2007. Työllistymisen esteet. Helsinki: Stakesin raportteja 11/2007. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77021/R11-2007-VERKKO.pdf?sequence=1>. 10.4.2018.
- Pensola, T., Järvisalo, A. & Järvisalo, J. 2006. Työttömyyden ja muiden syrjäytymisriskien yhteys työkykyyn. Teoksessa Gould, R., Ilmarinen, J., Järvisalo, J. & Koskinen, S. (toim.) Työkyvyn ulottuvuudet. Terveystiedon 2000 -tutkimuksen tuloksia. Helsinki: Hakapaino Oy, 223–239.
- Ranta, J. & Kuula-Luumi, A. 2017. Haastattelun keruun ja käsittelyn ABC. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. (toim.) Tutkimus-haastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 413–426.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Kauppinen, A. 2006a. Aineisto- ja teorialähtöisyys. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietovaranto. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_2_3.html. 9.2.2018.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Kauppinen, A. 2006b. Teemoittelu. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietovaranto. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_4.html. 4.4.2018.
- Saikkari, P. 2013. Näkökulmia työttömän työkykyyn ja työkyvyn arviointiin. Teoksessa Karjalainen, V. & Keskitalo, E. (toim.) Kaikki työllä! Työttömien aktiivipolitiikka Suomessa. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy, 120–149.
- Salminen, S. 2017. Asiakasraatitoimintaa työllisyystienhoidossa Etelä-Pirkanmaalla - ”Tää raatitoiminta on aktivoitu muu enemmän kuin mikään muu.” Tampereen ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö, ylempi AMK. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/126555/Salmi-nen_Sari.pdf?sequence=1&isAllowed=y. 10.4.2018.

- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2012. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2012: 21. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/73403/URN%3ANBN%3Afi-fe201504223388.pdf?sequence=1>. 18.4.2018.
- Tapaila, A. 2017. Työnvälitystä tukeva Välittäjä-malli. Lapin AMK. Yhteiskunta, liiketoiminta ja hallinnon ala, Yrittäjyys ja liiketoimintaosaaminen, Tradenomi. Opinnäytetyö, ylempi AMK. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/139772/Tapaila_Anne.pdf?sequence=1&isAllowed=y. 12.4.2018.
- TE-palvelut. 2018a. Aktiivimalli – usein kysyttyjä kysymyksiä. <http://toimistot.te-palvelut.fi/uusimaa/aktiivimalli>. 21.2.2018.
- TE-palvelut. 2018b. Palkkatuki. http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonantajalle/loyda_tyontekija/tukea_rekrytointiin/palkkatuki/index.html. 20.1.2018.
- TE-palvelut. 2018c. Työttömän työnhakijan oikeudet ja velvollisuudet. http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakilalle/jos_jaat_tyottomaksi/oikeudet_velvollisuudet/index.html. 4.3.2018.
- TE-palvelut. 2018d. Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu. http://www.te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakilalle/tukea_tyollistymiseen/monialainen_yhteispalvelu/index.html. 21.3.2018.
- Teräs, K. & Koivunen, P. 2017. Historiallinen muistitietohaastattelu. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvuori, J. (toim.) Tutkimus-haastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino, 193–213.
- Terävä, E., Virtanen, P., Uusikylä, P. & Köppä, L. 2011. Vaikeasti työllistyvien tilannetta ja palveluita selvittävä tutkimus. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 23/2011. Helsinki: Edita.
- THHL. 2018. Työ- ja elinkeinohallinnon henkilöstöliitto THHL ry on huolissaan Suomen aktiivimallista. <https://www.par-dia.fi/thhl/?x11356786=13425233>. 10.4.2018.
- THL. 2015. Sosiaalialan tiedonhallinnan sanasto. Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. https://thl.fi/attachments/tiedonhallinta/sosiaalialan_sanasto.pdf. 18.4.2018.
- THL. 2017. Sosiaalihuollon asiakasasiakirjat ja palvelutehtäväkohtaiset palveluprosessit. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. https://thl.fi/documents/920442/2940835/Sosiaalihuollon_asiakasasiakirjat_ja_palvelutehtavakohtaiset_palveluprosessit.pdf/2bd89326-8c74-4051-b39f-ad4f499d0bb5. 18.4.2018.
- Tilastokeskus. 2018a. Käsitteet: pitkäaikaistyötön. <http://www.stat.fi/meta/kas/pitkaaikaistyot.html>. 21.2.2018.
- Tilastokeskus. 2018b. Työllisyysaste. <https://www.stat.fi/meta/kas/tyollisyysaste.html>. 3.3.2018.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2003. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf. 1.2.2018.

- Työ- ja elinkeinoministeriö. 2011. Pitkäaikaistyöttömyyden hoitamisesta työvoimavarojen turvaamiseen.
<http://www.tyollisyysportti.fi/@Bin/23554/Pitk%C3%A4ai-kaisty%C3%B6tt%C3%B6myyden+hoitamisesta+ty%C3%B6voimavarojen+turvaamiseen.pdf>. 29.3.2018.
- Työ- ja elinkeinoministeriö. 2018a. Omatoimisen työnhaun malli ei ole uusi aktiivimalli. http://tem.fi/artikkeli/-/asset_publisher/omatoimisen-tyonhaun-malli-ei-ole-uusi-aktiivimalli. 4.3.2018.
- Työ- ja elinkeinoministeriö. 2018b. Maakuntauudistus ja kasvupalvelu. <http://tem.fi/maakuntauudistus>. 15.3.2018.
- Työ- ja elinkeinoministeriö. 2018c. Julkiset työvoima- ja yrityspalvelut siirtyvät maakunnille. http://tem.fi/artikkeli/-/asset_publisher/julkiset-tyovoima-ja-yrityspalvelut-siirtyvat-maakunnille. 11.4.2018.
- Valtionvarainministeriö. 2014. Työllistymisveroasteet Suomessa. file:///C:/Users/P%20E/Downloads/Ty%C3%B6llistymisveroasteet%20Suomessa.%20Keskustelualoite%201_2014..PDF. 11.4.2018.
- Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Tutkimuslupa



TUTKIMUSLUPAHAKEMUS

(käytetään, kun tutkimusta/kyselyä tehdään Karelia-amm:n ulkopuoliselle taholle)

Hakija haenne lupaa suorittaa opinnäytetyöhön liittyvä tutkimus

Opinnäytetyön aihe: Kontiolahden kunnan työelämäpalvelus
asiakkaiden tekemä

Tutkimuksen toteutuspaikka/-yksikkö:

Kontiolahden kunnan työelämäpalvelus

Tutkimuksen:

a) kohde/kohdejoukko: Kontiolahden kunnan työelämäpalveluksen asiakkaatb) aineiston keräämismenetelmä: Teemahaastatteluc) aineiston keräys ajankohta: maaliskuu 2018

Opinnäytetyön tekijä/t:

Elina R.
ELINA RYNNÖNEN

Opinnäytetyön ohjaaja/t:

Timo M.
TIMO MULLER

Työelämäohjaaja:

Virpi K.
VIRPI KETANEN

14 / 3 2018

Elina Paas
Elina Paas, Kontiolahden
kunnan työelämäpalvelusLIITTEET: - tutkimussuunnitelma
- toimintasuunnitelma

Toimeksiantosopimus



OPINNÄYTETYÖN TOIMEKSANTOSOPIMUS
Tämä sopimus soveltuu käytettäväksi ainakin sellaisen opinnäytetyön yhteydessä,
jolla ei toteuteta ammattikorkeakoulun ulkopuolisen tahon tilausta narkkeissa.

Toimeksiantaja	Nimi (esim. yritys) <i>Konttinen Kunt.</i> Yhteystiedot (yhteysthenkilö, puhelin, sähköposti) <i>Milla Huoma, henk.öst. pöytäkirja, 040 594 8713 milla.puoma@konttinen.fi</i> Töiden aihe <i>Konttisen kunnan työllisyyspoliittiset osatietojen tekeminen</i>		
Tekijä	Nimi	<i>Elisa Ryyppönen</i> Opettajanimi <i>[redacted]</i>	
	Katuesite	Puhelin <i>[redacted]</i> Sähköpostiosoite <i>elisa.r.ryypponen@edu.karelia.fi</i>	
Karelia-ami	Suositettava tunti	Työvälineet <i>STJN15A</i>	
	Yhteystietojen nimi (Ohjaaja)	Tiedustelun kohte <i>paikallisen julkaisutoimiston</i> Toimipaikka ja osoite <i>Tikka-tie 9 80220 Jorvas</i> Puhelin <i>050 5681002</i>	
Toimeksiantosopimuksen ehdot			
Ohjaus	Ohjaaja valitsee työt ammattikorkeakoulun ohjasta ja antaa työn edellytyksiä ohjaaja ja neuvoja. Ammattikorkeakoulu ja Ohjaaja eivät ole vastuussa työssä		
Ohjelmointi	Karelia-ami ei toteuta ohjelmointia toimintakautta, mikä tarkoittaa, että myös ohjelmointi-aineistot ja luokset ovat soveltuvin osin ohjelmointi-aineistojen mukaisesti (ml. julkaisemien) työssä. Ohjelmointi- ammattikorkeakoulun opinnäytetyön ohjeen mukainen kirjallinen raportti, joka julkaistaan sähköisessä muodossa. Tässä verkkotiedossa tai josta toimittajan yksi kappale, kappale ammattikorkeakoulun kirjasto, Työ arkistoidaan Karelia-amin kirjastoon sähköisessä muodossa.		
Oikeudet	Opinnäytetyön tekijänoikeudet kuuluvat tekijälle. Toimeksiantaja saa oikeuden käyttää opinnäytetyön tuloksia. Ammattikorkeakoulu on jatkuvasti voimassa oleva oikeus hyödyntää tuloksia omassa opetuksessa ja tutkimus- ja kehittämistoiminnassaan. Sopijapuolilla on mahdollisuus sopia muista opinnäytetyön tuloksia koskevista oikeuksista kuitenkin niin, että tällainen sopimus ei rajoita ammattikorkeakoulun saamia oikeuksia säilyttää voimassa.		
Kokoukset	Jos Tekijä on osallisena kokouksissa, on pidettävä yhtä kaksikokousta. Mahdollista kaksikokouksista sovitaan ohjelmointi-ohjeellaan ensisijaisesti Toimeksiantajan tai niiden puolesta ammattikorkeakoulun kokoukseen johtajalla. Opinnäytetyön tai sen osan julkaisun tai hyödyntämisen ei saa vaarantaa sen tai sen osan suojan eikä patentilla tai hyödyllisyyden avulla.		
Vastuut	Opinnäytetyön tulokset toimitetaan sellaisenaan kuin ne on. Tekijä tai ammattikorkeakoulu eivät anna tuloja tuloita eikä vastaa sen soveltuvuudesta toimeksiantajan tarpeisiin. Sopijapuolilla on vastuu sopimuskokouksen aiheuttamista väittämistä vahingoista. Vastuun syntymisen edellytyksiä tarkastellaan tuolloin tuolloin sopimuskokouksissa.		
Lisäksi sovitetaan			
Sopimuspäätö	Ohjaaja ja opinnäytetyön Tekijä on sopimuspäätöksessä työn aikana esille tulevien sopimuspäätösten yhteydessä. Toimeksiantajan tulokset, jotka julkaisuvat opinnäytetyön päätöksessä annetaan. Tarkoituksena on käyttää lisä sopimuspäätöksessä.		
	Tämä sopimus on laadittu kolme (3) samanlaisesta kappalesta, yksi (1) kappale Sopimus perustuu ammattikorkeakoulun hyväksymään opinnäytetyösuunnitelmaan ja sen allekirjoitukseen.		
	Paikka ja päivämäärä	Allekirjoitus	
Toimeksiantaja	<i>Konttinen 19.3.2018</i>	<i>[Signature]</i>	
Tekijä	<i>Konttinen 19.3.2018</i>	<i>[Signature]</i>	
Karelia-ami	<i>Jorvas 17.4.2018</i>	<i>[Signature]</i>	

Kontiolahden kunnan työllisyyspalvelut

Toiminta	Kohderyhmä	Sisältö	Tavoite
Palkkatuella työllistäminen (Sisältää oppisopimuskoulutettavat < alan perus- tai ammattitutkinnon suorittaminen työsuhteen aikana)	<ul style="list-style-type: none"> - Nuoret ja pitkäaikaistyöttömät. - Maksetaan työnantajalle työllistettävän palkkakustannuksiin. 	<ul style="list-style-type: none"> - Palkkatukityöpaikkoja mahd. räätälöidä työllistetyt osaamista ja työ- ja toimintakykyä vastaavaksi. - Työaika 85 tai 100% kokonaistyöajasta ja kesto tavallisesti 6–8 kk. 	<ul style="list-style-type: none"> - Työllistetyt valmiuksien parantaminen edetäkseen työhön avoimille työmarkkinoille, työttömyyden pitkittymisen estäminen ja alueellisten erojen tasaus.
Työkokeilupaidat	<ul style="list-style-type: none"> - Nuoret ja pitkäaikaistyöttömät. 	<ul style="list-style-type: none"> - 3–5 pvä/vko, 4–8h/pvä kunnan, valtion tai yritysten työyksiköissä. - Sopimus työkokeilusta tehdään kunnan, TE-toimiston ja työttömän kesken. 	<ul style="list-style-type: none"> - Vaihtelevat työttömän toiveiden/tarpeiden mukaan, esim. tutustuminen eri aloihin.
Kuntouttava työtoiminta	<ul style="list-style-type: none"> - Henkilöt, joiden työkyky ei riitä vielä avoimille työmarkkinoille tai jotka ovat pitkäaikaistyöttömiä. 	<ul style="list-style-type: none"> - 1–4 pvä/vko, 4–6 h/pvä ja kesto 3–24 kk yhdistyksessä, kunnan työpajalla/yksikössä tai Siun soten yksikössä. - Työtoimintapaikkaa, työtehtäviä ja työaika sovittaessa huomioidaan asiakkaan elämäntilanne. - Kyseeseen voivat tulla vain avustavat tehtävät. 	<ul style="list-style-type: none"> - Asiakkaan elämänhallinnan parantaminen ja työllistymisen edistäminen asiakkaan yksilölliset tarpeet huomioiden. - Henk.koht. tavoitteet tehdään yhdessä sosiaalityöntekijän/-ohjaajan kanssa.
Työpajatoiminta	<ul style="list-style-type: none"> - Työpajoilla työskentelevät ovat siellä palkkatuella, kuntouttavassa työtoiminnassa tai työkokeilussa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Kunnan yksiköiden tilaustöiden tekeminen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ks. palkkatuella työllistämisen, työkokeilun ja kuntouttavan työtoiminnan tavoitteet.

Kontiolahden kunnan työllisyyspalvelut

Kuntalaisä	<ul style="list-style-type: none"> - Kontiolahtelaiset työttömät työnhakijat, jotka saaneet työmarkkinatukea yli 200 pvää, ovat alle 29-v. ja olleet työttömiä väh. 6 kk tai yli 29-v., joka ollut työttömänä yli 9 kk. - Yrityksille, 3. sektorille ja yksityishenkilöille maksettava kannustuspalkkio. 	<ul style="list-style-type: none"> - Työpaikka yritysessä, yhdistyksessä, seurakunnassa tai yksityishlö alaisuudessa. - Työsuhteen tulee kestää 4–35 viikkoa ja töitä tulee olla väh. 18h/vko. 	- Työttömän työnhakijan työllistämiseen kannustaminen.
Toimintatuki	<ul style="list-style-type: none"> - Työkokeilussa/ kuntouttavassa työtoiminnassa olevat työttömät kuntalaiset. - Maksetaan yritykselle/ 3.sektorin työnantajalle. 	<ul style="list-style-type: none"> - Toimintapaikkana yritys, seurakunta tai 3. sektori. - Työkokeiluun/ kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvien osalta tulee antaa selvitys, mihin sijoituneet toiminnan päätyttyä. 	- Työkokeilu-/ kuntouttavan työtoiminnan paikkojen saaminen työttömille työnhakijoille.
Työllistämislaina	<ul style="list-style-type: none"> - Pitkäaikaistyöttömät. - Myönnetään yhdistykselle palkkatukikustannuksiin. 		- Uusien työpaikkojen syntyminen pieniin yhdistyksiin.
Kunnan sijaisuuksien täyttäminen	- Kontiolahtelaiset työttömät työnhakijat.	- Yli kuukauden kestävien kunnan sijaisuuksien/ kunnan henkilöstön vuorotelluvapaan aikaisen tehtävän täyttämässä selvitetään ensin kontiolahtelaisen työttömän työnhakijan mahdoll. sijoittua ko. tehtävään.	- Työttömän työnhakijan työllistyminen.

Kontiolahden kunnan työllisyyspalvelut

Kesätyöpaikat	- 16-vuotta täyttäneet koululaiset ja opiskelijat.	- Kunnan yksikössä, yrityksessä, seurassa tai kotitaloudessa.	- Kesätyöllistämässä pyritään huomioimaan sosiaaliset perusteet ja ensisijalla ovat ne, joilla ei ole aiempaa työkokeusta.
Siirtäminen yhdistyksen/ yrityksen palvelukseen	- Palkkatuetussa työssä olevat.	- Siirtyminen työsuhteen aikana toisen työnantajan palvelukseen.	- Työllistymisen edistäminen palkkatukityöjakson jälkeen.
Työllisyshankkeet	- Työttömät työnhakijat.	- Hankkeiden kautta työllistyvät saavat työhönvalmennusta koko työsuhteen ajan.	- Vaihtelevat eri hankkeissa.

Lähde: Kontiolahden kunta 2018, 2–6; Kontiolahti 2018b; Kontiolahti 2018c; Kontiolahti 2018d; Kontiolahti 2018e; Kontiolahti 2018f; Kontiolahti 2018g; TE-palvelut 2018b.

Suostumus haastatteluun

SUOSTUMUS OPINNÄYTETYÖHÖN LIITTYVÄÄN HAASTATTELUUN

Opinnäytetyön tekijä: Elisa Ryyänen (1501306, STSNS15A)

Opinnäytetyön aihe: Kontiolahden kunnan työllisyyspalvelut asiakkaiden kokemana

Toimeksiantaja: Kontiolahden kunnan työllisyyspalvelut

Olen kolmannen vuoden sosionomiopiskelija Karelia-ammattikorkeakoulusta. Selvitän opinnäytetyössäni asiakkaiden kokemuksia ja kehittämis ehdotuksia Kontiolahden kunnan työllisyyspalveluiden asiakaspalveluprosessista.

Toteutan opinnäytetyön laadullisena tutkimuksena ja aineistonkeruumenetelmänä käytän teemahaastattelua. Haastattelut nauhoitetaan, kirjoitetaan puhtaaksi ja analysoidaan. Säilytän ja käsittelen haastatteluaineistoa niin, ettei kukaan muu pääse niitä näkemään. Tuhoan sekä haastattelunauhoitteet että -tekstit opinnäytetyön valmistuttua. Haastattelut ovat luottamuksellisia ja huolehdin opinnäytetyössäni siitä, että yksittäisiä henkilöitä ei voida siitä tunnistaa. Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista.

Suostun haastateltavaksi ja haastattelun nauhoitukseen. Annan luvan haastattelun käyttämiseen opinnäytetyössä.

Paikka ja aika:

Allekirjoitus ja nimenselvennys:

TAUSTATIEDOT

- Ikä, (sukupuoli), koulutustaso/-historia, työkokemus
- Palvelu/toiminta, jonka piirissä on tällä hetkellä
- Työttömyyden kesto, työttömyyshistoria
- Asiakkuuden kesto työllisyyspalveluissa ja mitä kautta ohjautunut työllisyyspalveluihin

KOKEMUKSET TYÖLLISYYSPALVELUIDEN ASIAKASPALVELUPROSESSISTA

- **Asiakkuuden aloitus:**
 - Miten koit alkuhaastattelun ja siinä kartoitettavat asiat (kartoitettiinko oikeita asioita vai olisiko pitänyt kartoittaa jotain muuta)?
 - Millaiseksi arvioit oman palvelutarpeesi, entä työkykysi? Onko sinulla jotain työllistymisen esteitä? Entä mitkä ovat toiveesi ja tavoitteesi?
 - Miten yksilöllinen palvelutarpeesi, työllistymisen esteesi, työkykysi, toiveesi ja tavoitteesi huomioitiin (suunnitelmaa tehdessä)? Kerro esimerkkejä.
 - Miten koit alkuhaastattelussa tehdyn asiakassuunnitelman? (oliko se hyödyllinen, koitko sen enemmän lyhyen vai pitkän aikavälin suunnitelmana jne.)
 - Millaisena koet oman osallisuutesi/ vaikuttamisen mahdollisuutesi asiakaspalveluprosessin aikana sinua koskevassa asiassa? (esim. suunnitelman teko, oma arvio työkyvystä/palvelutarpeesta jne.)
- **Asiakaspalveluprosessin aikana:**
 - Mitä palveluita/tukimuotoja sinulle on tarjottu, missä vaiheessa työttömyyttäsi ja miten koit niiden vastaavan tarpeitasi yms.? (+jäikö jotain puuttumaan?)
- **Asiakaspalveluprosessiin liittyvä ohjauksellinen tuki:**
 - Miten sinua informoitiin työttömyyteesi liittyvissä asioissa (vaihtoehdot/mahdollisuudet) ja koitko tiedon luotettavaksi/asiantuntevaksi?
 - Millaisia kokemuksia sinulla on työntekijöiden kohtaamisesta? Mikä toimi, mikä ei?
 - Miten kuvailisit yhteydenpitoa työntekijöiden kanssa ennen toimintaa, toiminnan aikana ja toiminnan jälkeen? (esim. oliko riittävää jne.)
- **Kehittämisehdotukset**
 - Miten kehittäisit asiakaspalveluprosessia ja asiakkaan kohtaamista (ts. millaista palvelua olisit halunnut)?

Minkä arvosanan annat asiakaspalveluprosessin kokonaisuudesta asteikolla 1-10?

Perustele vastauksesi.

Vapaa sana/Haluaisitko lisätä vielä jotain?